PROGRAMME TRESOR

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT PRESCOLAIRE, PRIMAIRE, SECONDAIRE ET DE L'ALPHABETISATION

Transformer le Secteur de l'Education pour de Meilleurs Résultats et Performances (TRESOR)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES



- mars 2026 -

Table des matières

Listes des tableaux **5**
Liste des figures **5**
Sigles et abréviations **6**
Clarification des concepts usuels **8**
Mécanisme de Gestion des Plaintes **8**
Plainte **8**
Les plaintes sensibles **8**
Les plaintes non sensibles **8**
Parties prenantes **8**
Plaignant(e) **9**
Témoin **9**
Violence **9**
Violence Basée sur le Genre **9**
Viol **9**
Agression sexuelle **9**
Exploitation sexuelle **9**
Atteinte sexuelle **10**
Harcèlement sexuel **10**
Apprche centrée sur les survivant(e)s **10**
Consentement **10**
Pouvoir **10**
Survivant (e) **10**
I. Contexte et justification 11
II. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes 13
III. Avantages du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet 14
IV. Caractéristiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes du programme TRESOR 14
V. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes 15
VI. Sources de potentielles plaintes 18
VII. Validité des plaintes 19
Plaintes recevables **19**
Plaintes à référer **20**
Plaintes à orienter **20**
VIII. Etapes et procédures du Mécanisme de Gestion Plaintes du programme TRESOR 20
VIII.1. Voies de signalement **21**

VIII.2. Tri et prise de la plainte **22**
Dépôt des plaintes **22**
Accusé de réception **22**
VIII.3. Traitement et suivi de près (Répondre) **22**
Évaluation et classification **22**
Investigations et collecte de preuves **23**
Proposition des réponses et prise des mesures correctives **23**
Procédure d'appel (au cas où la réponse n'est pas acceptée) **23**
VIII.4. Vérification et action (Vérifier) **24**
VIII.5. Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte **25**
IX. Cadre organisationnel du Mécanisme de Gestion des Plaintes 25
IX.1. Premier niveau : Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) **26**
IX.2. Deuxième niveau : Comité Départemental de Gestion des Plaintes (CDGP) **28**
IX.3. Troisième niveau : Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP) **28**
IX.4. Quatrième niveau : Cours, tribunaux et recours à la Banque mondiale **30**
X. Dispositions relatives à la gestion des plaintes sensibles 31
X.1. Plaintes liées aux VBG/EAS/HS **31**
X.1.1. Incidents potentiels et sources des plaintes liées aux VBG/EAS/HS **33**
X.1.2. Approche centrée sur la victime **34**
X.1.3. Principes directeurs de l'approche centrée sur les survivant(e)s des VBG/ES/HS **34**
X.1.4. Prise en charge holistique des survivant(e)s des VBG/EAS/HS **35**
X.1.4.1. Prise en charge médicale **35**
X.1.4.2. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité **36**
X.1.5. Opérationnalisation du MGP pour les cas des VBG/EAS/HS **36**
X.1.5.1. Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes **36**
X.1.5.2. Protocole de réponse au sein du MGP relatif à la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS **37**
Cas où le (la) survivant (e) souhaite déposer une plainte via le MGP **37**
Cas où le (la) survivant (e) ne souhaite pas déposer une plainte via le MGP **37**
Cas où l'incident est signalé par quelqu'un d'autre que le/la survivante **38**
XI. Vulgarisation du MGP 38
XII. Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs directs et contractuels 39
XII.1. Objectifs du MGP des travailleurs directs et contractuels **39**
XII.2. Principes du MGP des travailleurs **40**
XII.3. Points de dépôt des plaintes **40**
XII.4. Types de plaintes couvertes **41**

XII.5. Processus de traitement **41**
XII.6. Niveau de traitement des plaintes **42**
XII.6.1. Niveau 1 : Résolution informelle **42**
XII.6.2. Niveau 2 : Dépôt formel de la Plainte **42**
XII.6.3. Niveau 3 : Intervention syndicale ou représentative **43**
XII.6.4. Mécanismes externes/Appel **43**
XII.7. Composition du comité au niveau de l'UGP du Programme TRESOR **43**
XIII. Budget 45
Conclusion **47**
Annexes **48**
Annexe 1 : Modèle de formulaire de réception de la plainte **48**
Annexe 2 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS **49**
Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines **51**
Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte **52**
Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte **53**
Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte **54**
Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes **55**
Légende des colonnes : 64
Annexe 14: Liste des CGP mis en place par le projet PRAASED **65**
Annexe 15 : Liste des membres du Comité National de Gestion **70**

Listes des tableaux

Tableau 1: Principes fondamentaux du MGP 15
Tableau 2: Délais recommandés par étape de traitement des plaintes 24
Tableau 3: Liste d'incidents potentiels et sources des plaintes 33
Tableau 4: Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS 36
Tableau 5: principales catégories de plaintes des travailleurs 41
Tableau 6: Composition et rôles des membres du Comité de Gestion des Plaintes du Programme 43

Liste des figures

Figure 1: Représentation graphique des principes fondamentaux du MGP du programme TRESOR 18
Figure 2: Etapes et procédures du MGP du programme TRESOR 20
Figure 3: Niveaux de traitement des plaintes 26
Figure 4: Cadre organisationnel de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS 32
Figure 5: Principes directeurs de l'approche centrée sur les survivant(e)s des VBG/EAS/HS 35

Sigles et abréviations

APEEC	:	Association des Parents d'Elèves et Etudiants du Congo
BM	:	Banque Mondiale
AVGM	:	Autres Groupes Vulnérables et Marginalisés
CD	:	Conseil Départemental
CES	:	Cadre Environnemental et Social
CEMAC	:	Communauté Economique et Monétaire en Afrique centrale
CGES	:	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CGP	:	Comité de Gestion des Plaintes
COGES	:	Comité de Gestion des Etablissements Scolaires
CPPA	:	Cadre de Planification en faveur des populations autochtones
CPR	:	Cadre de Politique de Réinstallation
DDAS	:	Direction Départementale des Affaires Sociales
DDE	:	Direction Départementale de l'Environnement
DDEPSA	:	Direction Départementale de l'Enseignement Primaire et Secondaire et de l'Alphabétisation
DDQFCT	:	Direction Départementale des Affaires Foncières, du Cadastre et de la Topographie
DDS	:	Direction Départementale de la Santé
DO	:	Directives Opérationnelles
GVM		Groupe Vulnérable et marginalisé
IDA	:	Association Internationale pour le Développement
INRAP	:	Institut nationale de Recherche et d'Action pédagogique
IRA	:	Infections Respiratoires Aigues
IST	:	Infection Sexuellement Transmissible
MEPPSA		Ministère de l'Enseignement Préscolaire, Primaire, Secondaire et de l'Alphabétisation
METP		Ministère de l'Enseignement Technique et Professionnel
MGP		Mécanisme de gestion des plaintes
Nb	:	Nombre
NES		Norme environnementale et sociale
OMD	:	Objectifs du Millénaire pour le Développement
OMS	:	Organisation Mondiale de la Santé

ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
PA	:	Populations autochtones
PAP	:	Personne Affectées par le Projet
PDPA	:	Plan de Développement des Populations autochtones
PDPP	:	Plan de développement du Peuple Autochtone
PO		Politique Opérationnelle
PRAASED		Projet d'Appui à l'Amélioration du Système Educatif
PRAEBASE	:	Projet d'Appui à l'Enseignement de Base
TRESOR		Transformer le Secteur de l'Education pour de Meilleurs Résultats et Performances
PV	:	Procès-verbal
RC	:	Reboisement Compensatoire
RENAPAC	:	Réseau National des Populations Autochtones du Congo
RGPH	:	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
SES		Sauvegardes Environnementales et Sociales
SIDA	:	Syndrome de l'Immuno Déficience Acquise
TdR		Termes de références
UCP		Unité de Coordination du Projet
UNESCO		Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture
UNICEF		Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
VIH		Virus de l'Immunodéficience Humaine

Clarification des concepts usuels

Mécanisme de Gestion des Plaintes

Mécanisme de Gestion des Plaintes, MGP en sigle, est la pratique qui consiste à recevoir, traiter et répondre aux préoccupations en lien avec le projet de manière systématisée et satisfaisante pour toutes les parties prenantes (directement ou indirectement affectées par les activités du projet). Il comprend les techniques et outils d'enquête, les acteurs et leurs rôles dans la collecte et le traitement des requêtes et plaintes, ainsi que les règles et les procédures adaptées au contexte.

Plainte

Une plainte est une préoccupation, une expression d'insatisfaction, un désaccord d'un individu ou d'un groupe de personnes par rapport à la mise en œuvre du programme TRESOR.

Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux actions posées dans le cadre de la mise en œuvre du programme TRESOR tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et règlementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale, etc.

Certaines plaintes peuvent porter sur des questions sensibles à savoir la fraude ou corruption, l'abus de pouvoir, l'abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions de VBG, d´exploitation et d'abus et d'harcèlement sexuel, etc.).

Globalement, on distingue les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles.

Les plaintes sensibles

Elles renvoient aux fautes personnelles ou ayant un lien avec le comportement, la conduite comme l'abus de pouvoir, la violation de droit, la fraude, la corruption, la concussion, les abus sexuels, la discrimination, les violences basées sur le Genre (VGB) comme les exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAS/HS).

Le projet TRESOR garantit que toutes les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle et, suivant l'approche centrée sur le survivant(e)s. Cela permettra d'éviter toute représailles ou toute atteinte à la l'intégrité physique ou morale des plaignant (e)s.

Les plaintes non sensibles

Ce sont des préoccupations, réclamations, doléances courantes concernant le processus de mise en œuvre du projet. Dans le cadre du projet TRESOR, elles peuvent concerner les choix des sites, la gestion des déchets, les méthodes utilisées, les résultats obtenus, la distribution des manuels scolaires, la formation des acteurs, etc.

Parties prenantes

Tout individu, un groupe d'individus ou structures dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de l'exécution (ou de la non-exécution) des décisions

ou activités entrant dans le cadre du projet.

Plaignant(e)

Tout individu, groupe d'individus ou structures, affectés directement ou indirectement par les activités du projet, qui déposent une plainte.

Témoin

Une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement.

Violence

Tout acte nuisible visant à faire souffrir l'individu physiquement, sexuellement, économiquement et psychologiquement.

Violence Basée sur le Genre

Terme générique désignant un acte préjudiciable perpétré contre la volonté d'une personne et se fondant sur les différences sociales (c.à.d. le genre) entre les hommes et les femmes. On distingue six (à-) types de VBG, en l'occurrence : le viol, l'agression sexuelle, l'agression sexuelle, le mariage forcé/précoce, le déni de ressources/d'opportunités ou de services, les violences psychologiques/émotionnelles.

Viol

Pénétration vaginale, anale ou buccale sans consentement (même superficielle), à l'aide du pénis ou d'une autre partie du corps. S'applique également à l'insertion d'un objet dans le vagin ou l'anus.

Agression sexuelle

Toute forme de contact sexuel sans consentement ne débouchant pas ou ne reposant pas sur un acte de pénétration, à l'instar des tentatives de viol, des baisers, des caresses et des attouchements non désirés aux parties génitales ou aux fesses.

Exploitation sexuelle

Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.

Atteinte sexuelle

Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion.

Harcèlement sexuel

Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

Approche centrée sur les survivant(e)s

C'est une approche qui se fonde sur un ensemble de principes et de compétences visant à créer un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants sont traités avec dignité et respect.

Consentement

Donner le consentement signifie « dire oui » à quelque chose. Le consentement c'est donc le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration.

Pouvoir

C'est la capacité de contrôler les ressources, les opportunités, les privilèges et les processus décisionnels et d'y accéder. On distingue différents types de pouvoir à savoir le pouvoir: physique, économique politique, social, éducatif, basé sur le genre, l'âge, la classe, l'origine ethnique, la religion, etc.

Survivant (e)

Toute personne ayant vécu une violence sexuelle ou autre forme VBG.

I. Contexte et justification

Le Gouvernement congolais et la Banque mondiale ont convenu de financer conjointement un programme de développement de l'éducation dénommé Transformer le Secteur de l'Education pour de Meilleurs Résultats et Performances (TRESOR). Ce programme qui s'étendra sur une période de six ans, à savoir : 2025-2030, s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Sectorielle de l'Education (SSE), développée par le Gouvernement du Congo pour la période 2021-2030, qui vise d'une part à élever le niveau d'éducation générale de la population et d'autre part à améliorer la productivité de son capital humain.

L'objectif de développement du projet est d'améliorer l'accès à une éducation de base de qualité et de renforcer les systèmes de gestion du secteur de l'éducation, avec une attention particulière sur les zones rurales et les populations vulnérables (réfugiés, personnes déplacées à l'intérieur du pays, populations autochtones et enfants vivant avec handicap).
Pour atteindre cet objectif, le projet est mis en œuvre à travers les deux domaines de résultats (RA) suivants :

RA 1 : Amélioration de l'accès à une éducation de base de qualité

Cette amélioration devra se traduire par :

- ✓ ***l'augmentation de la disponibilité et de la fréquentation d'un enseignement préscolaire de qualité****.*

Le Programme proposé appuiera le développement des classes préscolaires, en mettant l'accent sur l'amélioration de la qualité globale et la réduction des écarts d'accès dans les zones rurales.

- ***le renforcement du soutien à la lecture et aux mathématiques fondamentales***

Le Programme appuiera l'élaboration et la mise en œuvre d'un paquet essentiel pour l'instruction, composé de matériel d'enseignement et d'apprentissage fondé sur des données probantes, qui renforcent la lecture et les mathématiques de base.

- ✓ ***l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière de manuels scolaires***

Des programmes spécifiques visant à renforcer les compétences en entrepreneuriat dans les programmes techniques et professionnels non couverts par le Projet de protection sociale et d'inclusion productive des jeunes (P174178) seront également développés.

- ✓ ***la promotion de l'inclusion et de l'accès équitable à un enseignement primaire de qualité***

Le Programme soutiendra l'accès équitable des populations vulnérables (réfugiés, personnes déplacées à l'intérieur du pays, populations autochtones et enfants vivant avec handicapés) et des communautés d'accueil dans lesquelles elles vivent à une éducation de qualité au niveau primaire. Il s'agira de s'attaquer aux contraintes liées à l'offre et à la demande auxquelles ces populations sont confrontées pour accéder à un enseignement primaire de qualité.

Une stratégie nationale en matière d'infrastructures scolaires comprenant des normes minimales de construction et de réhabilitation et d'équipements de base pour les écoles sera également élaborée, approuvée et mise en œuvre.

RA 2 : Renforcement des systèmes de gestion de l'éducation

Ce renforcement devra se traduire par :

- ✓ ***la mise en œuvre d'un plan global de recrutement et de déploiement des enseignants***

Ce plan s'appuiera sur le récent recensement biométrique du personnel de l'Etat (incluant les enseignants volontaires et les enseignants communautaires) réalisé par la Fonction publique, avec le soutien du projet TRESOR.

- ✓ ***le renforcement de la capacité d'évaluation***

L'accent sera mis sur les évaluations à grande échelle des résultats des élèves et sur les évaluations effectuées en classe par les enseignants, grâce à l'institution d'un cadre juridique et d'une ligne budgétaire spécifique pour le Dispositif national d'évaluation des acquis scolaires (DNEAS), ainsi que l'introduction d'une formation continue pour l'équipe du Dispositif.

- ✓ ***la Disponibilité régulière des données sur le secteur de l'éducation pour la prise de décision***

Le Programme soutiendra les efforts du gouvernement pour la création d'une plateforme intégrée de données sur le secteur de l'éducation (SIGE) ; la prise de décision conformément aux lignes directrices de la SSE ; la collecte, l'analyse, la diffusion et l'utilisation régulières des données pour la planification et la prise de décision.

L'ancrage du projet TRESOR est le ministère de l'enseignement préscolaire, primaire, secondaire et de l'alphabétisation (MEPPSA), à travers une Unité de Coordination du Projet (UCP).

Pour prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences et conformément aux disposition de Plan d'Engagement Environnemental et Social , le programme TRESOR met en place un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui permettra de répondre avec efficacité, efficiente et diligence aux préoccupations ou plaintes de toutes les parties prenantes.

Le mécanisme de gestion des plaintes se veut être un mécanisme gratuit, transparent et inclusif, conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, notamment de la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°10 : Mobilisation des parties prenantes et diffusion de l'information.

En effet, d'une manière générale, ce MGP permet de :

- faire prendre conscience au public sur le projet ;
- détourner les cas de fraude et de corruption ;
- augmenter la responsabilisation ;
- fournir au personnel du projet des occasions de suggestions et de réactions sur la mise en œuvre du projet ;
- susciter l'implication et l'adhésion des parties prenantes dans la mise en œuvre du projet ;

- prévenir et aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus sérieux et ne s'intensifient.

C'est dans cette optique que le présent document est élaboré. Il présente les objectifs, les principes fondamentaux, les procédures-clés permettant aux différentes parties prenantes de faire une bonne gestion des plaintes et/ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet. Il s'inscrit dans un contexte de redevabilité, d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter, améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du projet.

Le mécanisme de gestion des plaintes du programme TRESOR conçu sur la base des expériences des autres projets du portefeuille de la Banque mondiale en République du Congo, notamment celles du PRAASED auquel il succède, se veut être transparent, participatif, pratique, efficace et accessible à toutes les parties prenantes (individus, familles, communautés, entreprises bénéficiaires, etc.). Son intérêt est de prévenir et de résoudre les conflits par la négociation, le dialogue après l'enquête conjointe. Il ne remplace pas cependant les canaux de gestion des plaintes qui existent déjà.

II. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'objectif général du MGP du programme TRESOR est de s'assurer que les préoccupations, plaintes ou doléances venant des Communautés Locales et Populations Autochtones ou toute autre partie prenante, soient prises en compte, analysées et résolues de manière opportune, efficace et efficiente. D'offrir aux parties prenantes des voies accessibles, rapides et sûres pour soumettre des plaintes et retours, et garantir un traitement transparent, traçable des plaintes, incluant les plaintes VBG/AES/HS.

De manière spécifique, ce MGP permet de :

- maintenir la cohésion sociale entre les acteurs de mise en œuvre du projet, les CLPA ainsi que toute partie prenante pouvant être touchée directement ou indirectement par les activités du projet;
- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances/préoccupations liées à la mise en œuvre du programme TRESOR ;
- répondre aux besoins de la population bénéficiaire pour traiter et résoudre ses réclamations ;
- s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des parties prenantes soient enregistrées et traitées
- mettre en place une base de données sur les requêtes des parties prenantes ;
- anticiper la survenance des conflits en traitant promptement et de façon systématique les doléances ou plaintes dans des délais raisonnables
- améliorer la participation des parties prenantes dans le suivi et la mise en œuvre du projet ;
- améliorer le dialogue entre les gestionnaires du projet et les différentes parties prenantes;

- prévenir les incidents et abus de tout genre (fraude, corruptions, y compris des actes liés aux Violences Basées sur le Genre, les Violences Contre les Enfants, les Exploitations, Abus et Harcèlements Sexuels) au sein des communautés bénéficiaires et les instances de gestion du projet ;
- promouvoir la bonne gouvernance (transparence, impartialité, redevabilité, la confiance, non-discrimination...) ;
- apporter des actions correctives ;
- capitaliser les expériences et optimiser les interventions du projet ;
- renforcer l'implication des parties prenantes ;
- établir une bonne relation entre les bénéficiaires ainsi que les autres parties prenantes et le projet ;
- garantir la pérennisation des résultats du Projet ;
- documenter les suggestions, les plaintes ou les abus constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- approuver les conclusions des plaintes par la signature de deux parties;
- atténuer les risques liés à la mise en œuvre du projet ;

- S'assurer que les plaintes liées aux exploitations, abus et harcèlement sexuels (EAHS) puissent être recueillies et gérées sur la base d'une approche centrée sur les survivant(e)s.

III. Avantages du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet

Le permettra au programme TRESOR de :

- établir par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les parties prenantes, renforcer ainsi la crédibilité et la réputation du projet
- identifier, analyser et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne dégénèrent ou n'atteignent un niveau difficilement gérable ;
- gérer de manière rationnelle les risques environnementaux et sociaux, y compris ceux liées aux VBG/EAS/HS ;
- limiter tous les impacts négatifs éventuels liés à la mise en œuvre du projet et générer des mesures correctives et/ou préventives appropriées ;
- créer un environnement confiant sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;
- décourager la fraude et les comportements corrompus.

IV. Caractéristiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes du programme TRESOR

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale (NES n° 10): **Mobilisation des Parties Prenantes et Diffusion de l'information** du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, le programme TRESOR élabore un Mécanisme de Gestion des Plaintes qui se veut être dynamique et ouvert, pouvant être enrichi en fonction de l'évolution du contexte de mise en œuvre du projet ainsi que des leçons tirées de son application.

Il peut donc être révisé au besoin.

Les caractéristiques de ce MGP sont en autres :

- Accessibilité : Le MGP doit être facilement accessible à toutes les parties prenantes concernées, sans discrimination aucune ;

- Confidentialité : Le MGP doit respecter en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es)
- Transparence : Les procédures et actions du MGP doivent être clairement communiquées et accepté par les parties prenantes ;
- Sécurité : Aucune menace ne doit peser sur les plaignant(e)s ;
- Réactivité et efficacité : Les plaintes doivent être traitées de manière rapide et efficace.
- Impartialité : Toutes les plaintes doivent être analysées et traitées de manière impartiale, sans préjugés et discrimination ;
- Indépendance : Le MGP ne doit subir aucune influence extérieure, en fonctionnant de manière indépendante des parties impliquées dans le projet.
- Adaptabilité : Le MGP doit s'adapter aux spécificités du projet et aux besoins des parties prenantes.

V. Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Afin de s'assurer que le système de gestion des plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est utilisé, les principes fondamentaux définis dans le tableau ci-dessous sont à observer.

Tableau 1: Principes fondamentaux du MGP

Types de principes	Mesures d'application	Indicateurs
Participation	- développer le MGP avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes ; - intégrer pleinement le MGP aux activités du projet ; - mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées.	Nombre de comités de gestion des plaintes mis en place dans les zones de mise en œuvre du projet.
Sécurité/confidentialité	- Protéger l'anonymat des plaignant(e)s si nécessaire - assurer la confidentialité en cas des plaintes de nature sensible ; - limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles ; - respecter en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es)..	- Nombre de comités mis en place existant dans les zones de mise en œuvre du projet ; - Nombre de sanctions disciplinaires en cas de violation de la confidentialité.
Mise en contexte et pertinence	- adapter le MGP au contexte local, le diffuser aux groupes cibles et l'inscrire dans le cadre particulier du projet mis en œuvre ; - concevoir le mécanisme de manière participative en consultant ses usagers potentiels et autres parties prenantes.	- Nombre de réunions tenues ; - Nombre d'ateliers d'information et de sensibilisation tenus.
Accessibilité au mécanisme / Variété de points d'entrée/(multi-canaux, gratuit),	- diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ... ;	- Nombre de anaux offerts aux usagers pour le dépôt de leurs plaintes ;

	- expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte ; - diversifier les possibilités ou canaux de dépôt de plaintes ; - assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès, personnes exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.	- Proportion de plaintes soumises par les groupes défavorisés ou vulnérables.
Prévisibilité/ rapidité	- Réagir promptement à chaque plainte ; - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.	- Nombre de plaintes traitées dans le délai et de façon adéquate
Impartialité/ objectivité/ neutralité	- Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ; - s'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.	- Proportion de récusation des membres des comités locaux de gestion des plaintes.
Equité	- Participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables ; - traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si la plainte est fondée ou non.	- Nombre de plaignants ayant participé au règlement des plaintes ; - Nombre de plaintes traitées par organe
Transparence, absence des représailles	- Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement ; - informer clairement les parties prenantes de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait ; - divulguer clairement les différents niveaux de gestion des plaintes y compris le recours aux tribunaux compétents du ressort territorial du plaignant, au cas échéant ; - communiquer l'objet et la fonction du mécanisme en toute transparence ; - renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats des plaintes.	- Pourcentage des parties prenantes ayant la connaissance du MGP et la majorité des options qui leurs sont offertes ; - Pourcentage des parties concernées informées de l'évolution du traitement des plaintes les impliquant.
Principe d'approche centrée sur les survivants(es) de EAS/HS	Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de EAS/HS nécessitera un équilibrage entre le respect de la légalité du	- Nombre de mesures prises en faveur des survivants(es).

	processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.	
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires	
Principe de Partenariat	- S'assurer que l´assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es).	- Mapping des acteurs/structures VBG dans les zones d´intervention.
délais prévisibles, traçabilité, redevabilité publique, compatibilité avec les droits et recours externes (GRS/AM de la Banque mondialem justice)	-	-
Confidentialité (notamment pour les VBG/AES/HS)	-	-

Le graphique ci-dessous résume les principes fondamentaux du MGP du programme TRESOR.

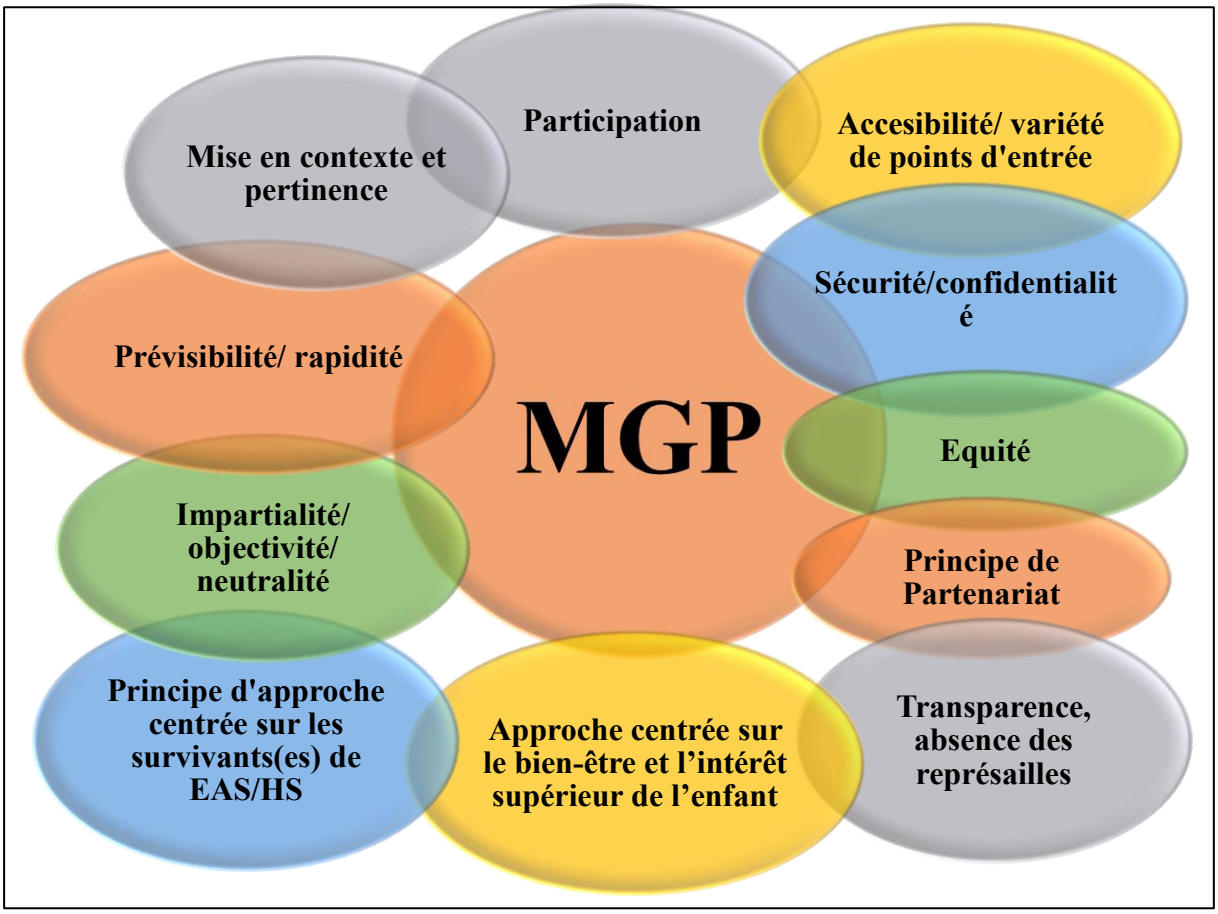


Figure 1: Représentation graphique des principes fondamentaux du MGP du programme TRESOR

VI. Sources de potentielles plaintes

Dans le cadre de la mise en œuvre du Programme TRESOR, les réclamations peuvent surgir entre autres pendant l'exécution des actions suivantes :

- l'exclusion ou la marginalisation des populations vulnérables;
- les conflits sociaux entre les communautés d'accueil, les réfugiés et les PDI ; les conflits sociaux liés à l'afflux de main-d'œuvre;
- la distribution des manuels scolaires et cahiers d'exercices pour la lecture et les mathématiques ;
- le recrutement de jeunes enseignants qualifiés;
- le recrutement de la main d'œuvre pour les travaux de réhabilitation/construction;
- les nuisances dues aux travaux de réhabilitation/construction;
- la gestion des déchets issue des travaux de réhabilitation/construction;
- la pollution de l'eau et des sols par les déchets solides et liquides;
- le déploiement d'enseignants qualifiés dans l'enseignement primaire ;
- le non-respect ou la non-application des normes minimales dans les centres d'éducation préscolaire;
- le dégagement des poussières dû aux travaux de réhabilitation/construction;
- la détérioration de la santé due à des accidents sur les chantiers de réhabilitation/construction et les maladies

- le renforcement des capacités des parties prenantes (MEPPSA, APEEC, ONGs, DEP MES, MASSAH et METP, etc.) ;
- les Violences Basées sur le Genre/Exploitations et Abus Sexuels/Harcèlements Sexuels ;
- les revendications relatives à la non prise en compte des droits des populations autochtones du fait de la mise en œuvre de la loi n°05-2011 du 25 février 2011 portant promotion et protection des droits des populations autochtones et les textes d'application de ladite loi ;
- le non-respect des clauses des contractuelles avec les éventuels prestataires (enquêteurs, superviseurs, personnes ressources …) ;
- etc.
-
- Les réclamations liées à ces actions peuvent se baser sur les formes suivantes (listes non exhaustives) :
- perturbation des activités des communautés locales et population autochtones ;
- destruction des biens des communautés locales et populations autochtones ;
- nuisances et perturbations fréquentes des populations riveraines ;
- non-respect des us et coutumes ;
- mesures d'atténuation d'impacts négatifs ;
- dégradation des écosystèmes naturels ;
- abus sexuels ;
- conflits sociaux liés à l'occupation des terres, etc.;
- risques liés à la corruption;
- Sélections des prestataires ou autres partenaires de mise en œuvre des activités du projet TRESOR ;
- Sélection des bénéficiaires des dons du projet ;
- Non-respect des diligences environnementales et sociales contractuelles.

Toutes les autres plaintes issues de la mise en œuvre des activités du programme TRESOR sont prises en compte.

VII. Validité des plaintes

Le MGP du programme TRESOR considère comme plaintes valides, toutes celles qui se rapportent aux activités du programme, à ses engagements, à ses impacts environnementaux et sociaux, ou à toute question qui relève du champ opérationnel du projet.

L'évaluation de la plainte sera effectuée par le point le Comité de Gestion des Plaintes saisi par le/la plaignant(e), les responsables en sauvegardes sociales et environnementales ou encore les points focaux de différentes institutions impliquées dans la gestion des plaintes du programme. Les décisions qui en découleront, seront archivées et documentées dans le système de suivi des plaintes du programme.

Ainsi distingue-t-on des :

Plaintes recevables

Sont considérées comme recevables tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet, de nature sensible ou non, formulées par écrit ou oralement directement ou anonymement par les parties prenantes du projet.

Plaintes à référer

Ce sont des plaintes dont le traitement ne relève plus de la compétence du CGP voire du projet. Dans ce cas, la plainte reçue et accusée réception par le CGP ou encore les responsables en sauvegardes environnementales et sociales est confiée au niveau supérieur ou encore vers les prestaires des services ; le cas des plaintes sensibles.

Plaintes à orienter

Ce sont des plaintes reçues par un CGP qui décide, après réception et analyse, de la renvoyer à un CGP de niveau supérieur ou à une autre entité non liée au programme TRESOR pour traitement.

VIII. Etapes et procédures du Mécanisme de Gestion Plaintes du programme TRESOR

Tous les CGP qui seront mis en place dans le cadre du présent MGP fonctionneront suivant les étapes et procédures permettant de répondre clairement, efficacement et dans les délais aux plaintes des parties prenantes.

Dans cette optique, le règlement à l'amiable sera privilégiée et, le recours à la justice n'interviendra que si tout le processus extrajudiciaire a échoué.

A cet effet, les étapes et procédures du MGP du programme TRESOR se présentent comme suit :

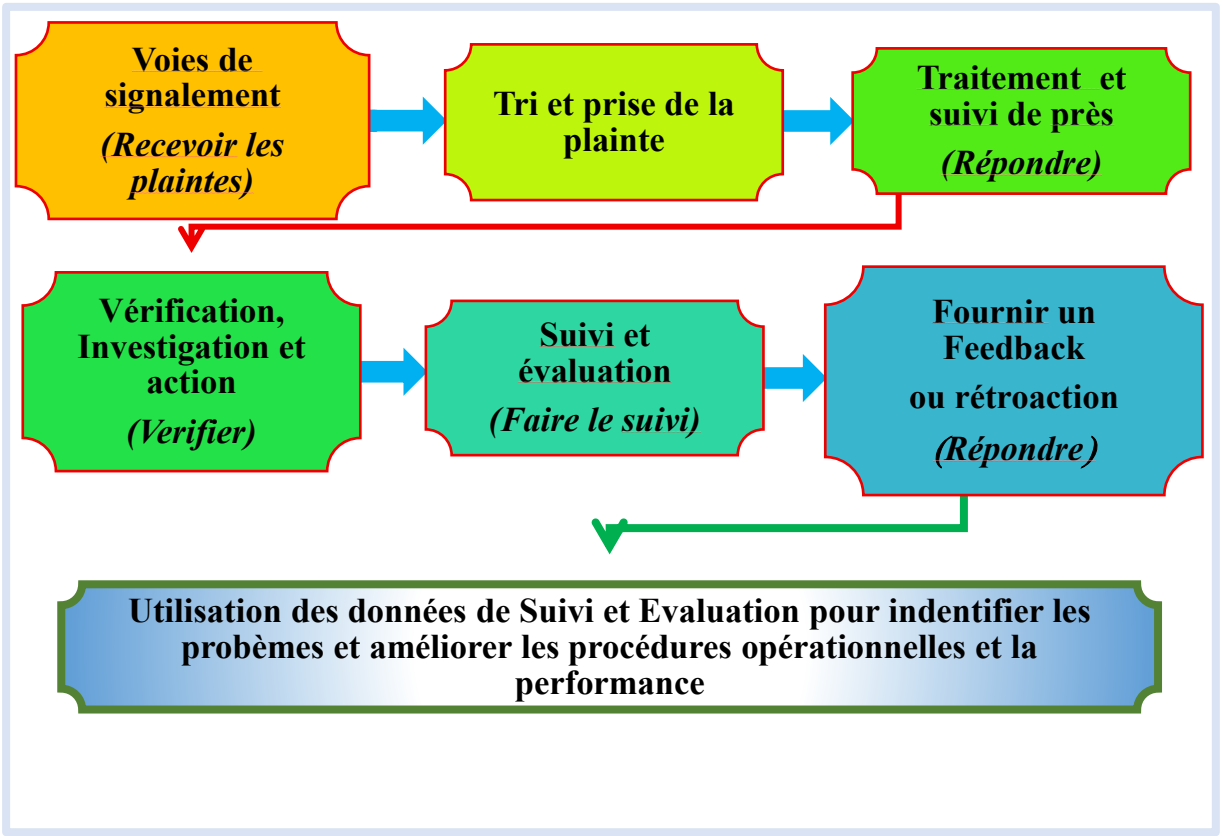


Figure 2: Etapes et procédures du MGP du programme TRESOR

VIII.1. Voies de signalement

Dans le cadre du respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et via différents canaux à l'instar de :

- soumission orale ou écrite au niveau de l'UGP, des CGP qui seront mis en place et des points focaux ;
- un courrier formel transmis au CGP ou à l'UGP;
- un appel téléphonique standard au CGP;
- un appel téléphonique au numéro vert à partir duquel les parties prenantes pourront soumettre des plaintes anonymes ou non ;
- Boîtes à plaintes : placées et sécurisées dans les écoles et inspections dans les localités couvertes par le projet où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit ;
- envoi d'un SMS ;
- contact via site internet du Programme TRESOR ;
- dépôt de plainte au niveau de l''UGP du programme TRESOR est sise au_____ *Brazzaville, République du Congo.*

- E-mail et formulaire web: formulaire standard sur le site du ministère ou de l'UGP avec accusé de réception automatique.

- **Numéro vert :** Il sera mis en place un call center qui sera gratuit, fluide et accessible à tout le monde afin de recevoir les plaintes des parties prenantes et obtenir un retour d'information. Tous les appels et messages reçus seront enregistrés et documentés pour permettre une bonne traçabilité ainsi que le suivi et évaluation des plaintes. Par conséquent, l'UGP TRESOR est dans l'optique de réactualiser le **numéro vert (40-40)** acquis par le projet PRAASED (ancien projet sous la même tutelle qui est le MEPPSA) afin de capitaliser tous les efforts déjà consentis mais aussi écourter les délais pour l'opérationnalisation dudit numéro. Le numéro vert sera gratuit, avec des horaires étendus, des scripts des opérateurs et formulaires d'accueil standardisés, y compris un protocole pour les VBG/AES/HS spécifique

- Courrier/accueil physique: adresses postales et guichets dans les inspections/directions départementales.

- Passerelles communautaires: COGES/APEEC, leaders communautaires et radios locales pour orienter vers le mécanisme de gestion des plaintes.

En plus des canaux sus cités, le comité de gestion des plaintes du projet peut sur la base des rapports de suivi/supervision, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions etc…, apporter des corrections aux manquements non réclamés par les Parties Prenantes.

VIII.2. Tri et prise de la plainte

Cette étape consiste à examiner toutes les plaintes reçues pour les classer et les catégoriser. Le tri permet de déterminer la nature de chaque plainte (sensible et non sensible) et de décider de la manière dont elle sera traitée.

Lors du tri, le point focal ou le CGP devra s'assurer que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il recherchera le lien entre les faits incriminés, les activités et les impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra de savoir si le cas doit être traité ou non dans le cadre du MGP. Au cas où la plainte ne serait pas éligible, le CGP saisi informera le/la plaignant(e) de la non éligibilité de sa plainte. Ainsi, le dossier sera classé, après orientation du/de la plaignant(e) si nécessaire.

La prise de plainte renvoie au fait d'enregistrer officiellement la plainte déposée.

Dépôt des plaintes

Le dépôt de plaintes se fera via les canaux de signalement ci-dessus mentionnés. Ainsi, quelques renseignements sur le/la plaignant(e) seront collectés à savoir : (i) le nom et prénom ; (ii) la date de soumission de la plainte ; (iii) la date, le lieu et si possible l'heure de l'incident/préoccupation ; (iv) la description des faits, etc.

Accusé de réception

Après dépôt de toute plainte, un accusé de réception sera remis au/à la plaignant(e) dans un délai ne dépassant pas quarante-huit (48) heures. Toute plainte enregistrée recevra un code (numéro) qui servira de référence.

VIII.3. Traitement et suivi de près (Répondre)

Pour le traitement des plaintes du programme TRESOR, les différentes étapes ci-dessous mentionnées sont essentielles et indispensables afin de garantir une gestion efficace, efficiente et transparente. Il s'agit en l'occurrence de :

Évaluation et classification

Le CGP, le PF ou encore l'UGP évalue la plainte pour déterminer si la plainte est jugée recevable ou non. Ensuite, la plainte est classée en fonction de sa nature (sensible ou non sensible). Si elle est **jugée recevable**, elle sera alors traitée par le CGP saisi en privilégiant un règlement à l'amiable pour le cas des plaintes non sensibles.

Si la plainte est **jugée irrecevable**, (c'est-à-dire n'ayant aucune relation avec les activités du programme TRESOR) cela est notifié aux plaignants, avec la précision qu'ils ont la possibilité d'utiliser d'autres voies de recours légaux pour résoudre le problème posé.

La classification des plaintes sera faite selon leur nature, notamment « sensibles » ou « non sensibles » afin qu'elles soient traitées conformément aux politique et procédures en vigueur.

Investigations et collecte de preuves

Certaines plaintes jugées recevables feront l'objet d'investigations approfondies permettant de collecter les preuves, en interrogeant par exemple les témoins le cas échéant, afin de décider des mesures à prendre pour y donner suite.

Proposition des réponses et prise des mesures correctives

Le traitement des plaintes aboutira à trois types de réponses possibles à savoir les :

- réponses directes;
- réponses après des investigations approfondies ;
- réponses de non éligibilité de la plainte.

Pour faciliter davantage la résolution, les termes des lettres réponses seront adaptés au niveau intellectuel et culturel du/de la plaignant(e). Ainsi, la réponse devra inclure :

- les explications sur le choix de traitement ;
- les procédures qui s'en suivront ;
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement.

Ensuite, des mesures correctives sont proposées de commun accord avec le/la plaignant(e) pour résoudre la plainte de manière satisfaisante. A cet effet, il conviendra de respecter les délais de traitement des plaintes afin de garantir la confiance aux parties prenantes.

Procédure d'appel (au cas où la réponse n'est pas acceptée)

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, le/la plaignant(e) peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen.

Et si nécessaire, transmettre la plainte au niveau supérieur pour sa résolution.

Monitoring des délais du MGP

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

Le délai raisonnable pour clôturer les **plaintes non sensibles** est **de vingt (20) jours ouvrables** suivant leur enregistrement initial. Les enquêtes plus complexes seront traitées progressivement.

Pour des plaintes sensibles le délai peut s'étendre à **vingt (20) jours** ou plus, en fonction de la complexité de l'enquête.

Tableau 2: Délais recommandés par étape de traitement des plaintes

N°	Etapes	Délais (nombre de jours ouvrables)
1.	Réception, enregistrement de la plainte	1
2.	Tri de la plainte : examen préliminaire, validation, classement, et constitution du dossier de plainte	1
3.	Courrier de suivi de la plainte	1
4.	Traitement de la plainte	4
5.	Réponses et prises de mesures	5
6.	Mise en œuvre des mesures	5
7.	Résolution et clôture	1
8.	Suivi, clôture et archivage	2
		20

VIII.4. Vérification et action (Vérifier)

Etape préalable dans le processus de gestion des plaintes, la vérification consiste s'assurer de la validité de la plainte et à déterminer si elle répond aux critères d'admissibilité établis dans le MGP. La vérification peut inclure des entretiens avec les parties prenantes, des visites sur le terrain, des examens de documents et d'autres méthodes d'enquête.

Pour les plaintes non sensibles, la vérification sera faite par le CGP saisi, le PF ou l'UGP.

Pour les plaintes sensibles par contre, la vérification se fera conformément aux dispositions en vigueur afin de garantir la confidentialité et la sécurité des victimes le cas échéant. Par exemple, une plainte pour corruption financière est soumise à la décision la Haute Autorité de Lutte contre la Corruption et l'enquête sera menée conformément aux politiques et procédures en vigueur en matière de fraude (et le processus se fera en étroite collaboration et en consultation avec l'UGP par le biais des responsables en Sauvegarde environnementale et Sociale au besoin). Les personnes qui mènent les investigations en guise de vérification doivent être compétentes ayant la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et, la vérification doit se faire suivant les principes fondamentaux du MGP à l'instar de :

- **la transparence**, qui considère que toutes les décisions importantes prises doivent être annoncées clairement ;
- **la confidentialité**, surtout pour les plaintes sensibles afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée ;
- **l'impartialité**, très essentielle pour que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable.

VIII.5. Rapportage, suivi, clôture et archivage de la plainte

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au rapportage, au suivi et à l'archivage de la plainte.

Chaque comité de Gestion des Plaintes un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues ;
- le nombre de plaintes ayant abouti à un accord ;
- le nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- le nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- le nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- le nombre de plaintes soumises à médiation ;
- le nombre de plaintes présentées par des parties prenantes considérées vulnérables dans le cadre de la mise en œuvre de toutes les activités du projet ;
- le nombre plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

Ces informations rapportées devraient aider les Comités de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à traiter les impacts sociaux liés aux activités du projet.

La leçon tirée sera documentée. Par conséquent, le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules : un (1) module sur les plaintes reçues et un (1) module sur les plaintes traitées par les comités (plaintes reçues, solutions trouvées, plaintes non résolues).

IX. Cadre organisationnel du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Afin de répondre efficacement, avec efficience et rapidité aux plaintes liées à la mise en œuvre des activités du programme TRESOR, l'UGP TRESOR prévoit quatre (04) niveaux de résolution à savoir :

- Le niveau local, communautaire ou sous-préfectoral (village/arrondissement/chef-lieu de district ou sous-préfecture) ;
- Le niveau départemental (chef-lieu des départements) ;
- Le niveau national (Brazzaville) ;
- Les Cours et tribunaux.

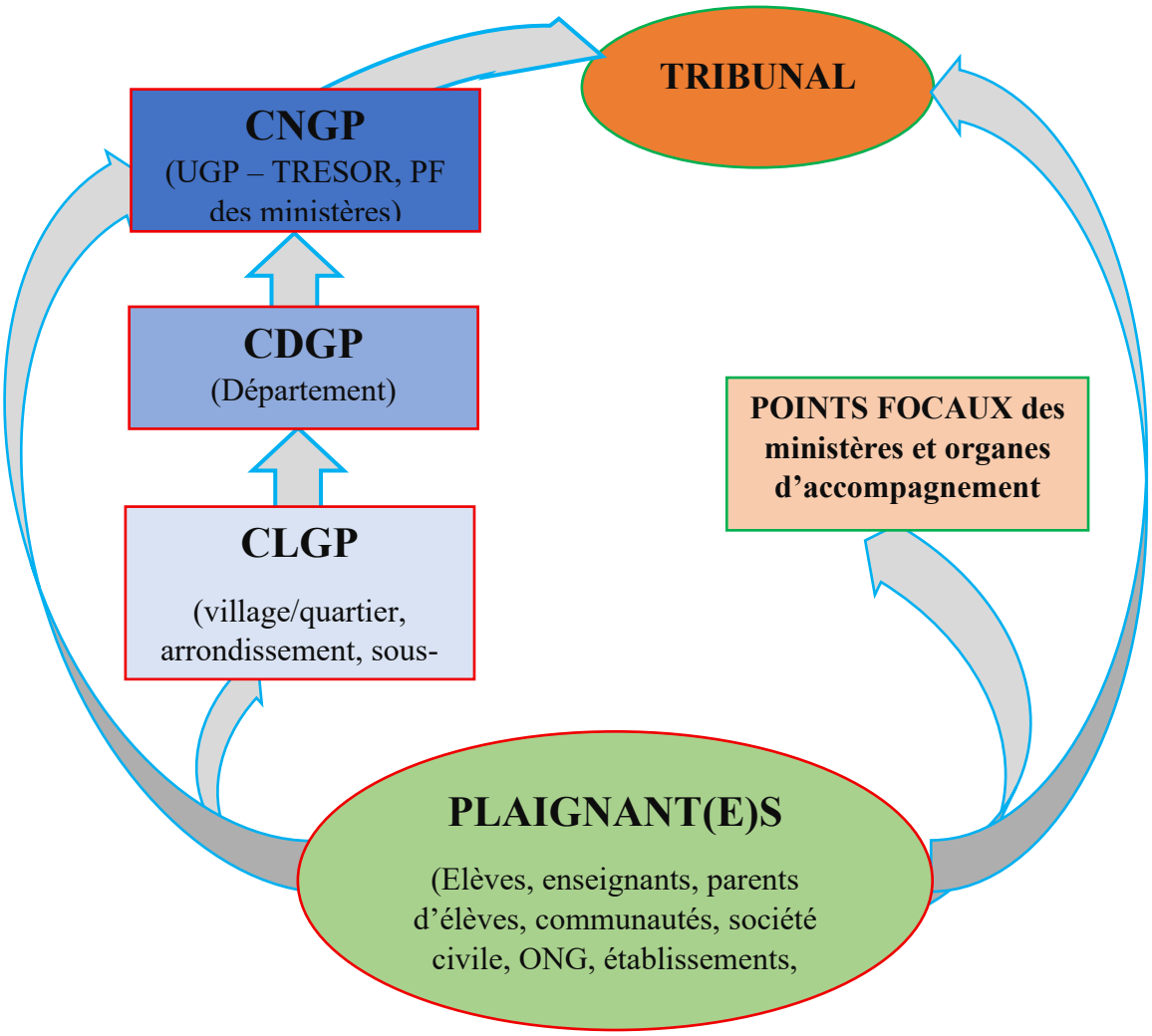


Figure 3: Niveaux de traitement des plaintes

La composition, les rôles et responsabilités des structures en charge de la gestion des plaintes aux différents niveaux sont :

IX.1. Premier niveau : Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)

Le comité local de gestion des plaintes relève du village/quartier, de l'arrondissement ou du district concerné.

Le CLGP est globalement composé de six (6) personnes représentant les différentes parties concernées par le projet à savoir :

- un Inspecteur Chef de Circonscription Scolaire ;
- un(e) représentant(e) des autorités locales (le chef du village ou du quartier) ;
- un(e) représentant(e) du COGES;
- un(e) représentant(e) de la Circonscription d'Action Sociale (CAS) ;
- un(e) représentant(e) des populations autochtones et/ou des réfugiés, le cas échéant ;
- un(e) représentant(e) de l'APEEC ou des OSC élu par la communauté comme point focal chargé de recevoir et enregistrer les plaintes (écrites et verbales) dans le registre si elles sont verbales. Il sera aussi chargé de recevoir et de diffuser aux plaignants les solutions trouvées aux plaintes.

- un(e) représentant(e) des centres de rescolarisation et d'alphabétisation
- un(e) représentant(e) des parents d'élevés des écoles ORA

Le CLGP est présidé par l'ICCS ou une autorité locale compétente. Il a pour rôle de :

- enregistrer et traiter les plaintes non sensibles en collaboration avec l'ICSS, partie prenante du projet TRESOR ;
- édifier le plaignant sur la pertinence de la plainte ;
- transmettre les plaintes non résolues au niveau départemental dont fait partie le DDEPSA ;
- saisir le projet pour information sur les plaintes résolues et transmettre les documents de plaintes ;
- suivre et évaluer la mise en œuvre des résolutions proposées ;
- clôturer, informer et archiver les plaintes.

Pour les plaintes sensibles liées EAS/HS, un point focal qui aura exclusivement pour rôle de recevoir les plaintes EAS/HS et les référer aux prestataires de services VBG disponibles dans la localité ou dans les localités les plus proches. Par ailleurs, **toute plainte sensible doit être dans un délai de 24 heures à l'UGP** qui informera à son tour la Banque mondiale.

Au niveau des CLGP, le projet encourage les initiatives de résolution à l'amiable dans la mesure du possible. Pour le cas des personnes qui ne savent pas lire et écrire, des formulaires d'enregistrement des plaintes sont mis à la disposition du point focal, et intègre la transcription des plaintes orales de celles exposées en langues de signe. Pour toutes les plaintes reçues, un accusé de réception est remis au plaignant pour faciliter le suivi du dossier.

Les plaintes non résolues au niveau 1 seront transférées au niveau paysager (Niveau 2). Pour des questions de transparence et d'équité, les noms des membres des comités et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible à tout le monde.
Intégrer, à ce niveau, des organes communautaires de gestion des plaintes au sein des écoles, en s'appuyant sur les Associations de parents d'élèves (APEEC) et les Comités de gestion d'école (COGES) comme dispositifs de traitement des plaintes. Décrire leur composition et Prévoir également l'installation de boîtes à suggestions sécurisées et l'affichage, dans chaque établissement, des informations relatives au mécanisme de gestion des plaintes. Ces organes seront chargés de la réception, de l'enregistrement initial et de la résolution des plaintes simples, ainsi que du transfert des cas non résolus ou sensibles vers le niveau supérieur.

- Au niveau des écoles/communautaire, il sera question d'utiliser les comités de gestion des établissements scolaires (COGES) et Associations de parents d'élèves et étudiants du Congo (APEEC) comme organe de gestion des plaintes.

IX.2. Deuxième niveau : Comité Départemental de Gestion des Plaintes (CDGP)

A l'échelle départementale, au niveau des DDEPSA, des points focaux seront désignés pour la réception des plaintes.

Les plaintes non résolues au niveau local (CLGP) pourraient être gérées et résolues au niveau départemental par le CDGP dont fera partie le DDEPSA ou son/sa représentant(e), en collaboration avec les autorités départementales et communales (les conseils départementaux, directions départementales, préfectures y compris les bénéficiaires au niveau départemental). Ce comité présidé par le/la DDEPSA ou son/sa représentant(e) est composé de six (06) membres à savoir :

- le/la DDEPSA ou son/sa représentant(e) ;
- le/la Directeur/rice Départementale du secteur en lien avec la plainte ;
- un(e) représentant(e) de l'APEEC ou d'une OSC ;
- un(e) représentant(e) du COGES ;
- un(e) représentant(e) du conseil départemental ;
- Inspecteurs Chef de Circonscription Scolaire (ICCS) ;
- un(e) représentant(e) de la direction départementale des affaires sociales ou d'action humanitaire ;
- un(e) représentant de la préfecture.

Après conseils et échanges avec le plaignant, le CDGP peut engager une résolution à l'amiable si cela est possible en collaboration avec les autorités locales. Pour toutes les plaintes reçues, un accusé de réception est remis au/à la plaignant(e) pour faciliter le suivi du dossier. A ce deuxième niveau, si une solution satisfaisante n'est pas trouvée, le dossier constitué est transmis à niveau 3 représenté par l'UGP-TRESOR et les ministères concernés pour compétence, par le/la DDEPSA avec la signature du plaignant. Un caractère de traitement prioritaire et diligent sera accordé aux requêtes qui seront soumises. Toutes les plaintes et réponses seront copiées à l'UGP-TRESOR et archivées.

Au niveau départemental, il sera question d'assurer la synergie en capitalisant les points focaux et comités de gestion des plaintes du PAGIR : mobiliser et former les 17 points focaux existants (désignés via PAGIR) et les relais sectoriels dans les directions déconcentrées (éducation.
Les comités de gestion des plaintes assureront l'enregistrement, le tri et la gestion des plaintes, l'investigation locale, résolution des cas modérés ; la coordination avec les prestataires de services GBV).

IX.3. Troisième niveau : Comité National de Gestion des Plaintes (CNGP)

Un CNGP sera créé au niveau de l'UGP-TRESOR, autour du Coordonnateur en collaboration avec les responsables en sauvegardes environnementales et sociales pour le traitement des plaintes déposées directement ou bien non résolues à l'échelle du village et du département.
Ce comité est composé de neuf (9) personnes ci-après :

- le Coordonnateur du projet TRESOR ;
- l'Inspecteur Général de l'Enseignement Primaire, Secondaire et de l'Alphabétisation ;

- le Directeur des Etudes et Planification du MEPPSA ;
- le conseil administratif et juridique du MEPPSA ;
- le Responsable en Sauvegardes sociales;
- le Responsable en Sauvegardes environnementales ;
- Le point focal du ministère concerné ;
- un(e) représentant(e) de l'Indicateur Lié aux Décaissements (ILD) concerné ;
- un(e) représentant(e) de l'APEEC et d'autres Organisation de la Société Civile (OSC) le cas échéant ;
- un(e) représentant(e) du Secrétariat Permanent,
- un spécialiste de communication
- le/la spécialiste suivi et évaluation.

Toute autre personne ressource désignée par le Coordonnateur National peut prendre part aux réunions du comité national de gestion des plaintes.

Un accusé de réception sera fourni au mandataire qui l'a déposé. Après instruction du Coordonnateur sur le circuit du dossier, le Responsable en sauvegardes sociales analyse et propose le cas échéant, une réunion de concertation avec les acteurs concernés. Là aussi, les solutions à l'amiable sont privilégiées. Si le règlement à l'amiable n'aboutit pas, la personne affectée et lésée est en droit de saisir une instance juridique compétente, pour la suite de la procédure ; c'est le dernier recours mentionné dans l'organigramme de fonctionnement du MGP.

Il importe de noter que pour les cas des plaintes sensibles (VBG/EAS/HS, fraude et corruption), le projet fera uniquement le référencement qu'il supervisera par la suite, et sollicitera une structure spécialisée dans la prise en charge des survivant(e)s ou pour compétence.

Au sein de l'UGP, il sera mis en place un comité de gestion des plaintes qui sera composé de :

- Coordonnateur de l'UGP qui supervise le comité, assure la coordination générale et veille à ce que le mécanisme de gestion des plaintes soit conforme aux engagements du projet et aux normes nationales/internationales ;
- Responsable Administratif, Financier et Comptable qui garantit la transparence financière dans le traitement des plaintes aux conditions d'emploi, aux contrats, aux congés et à la rémunération, veille à la bonne allocation des ressources pour la résolution ;
- Responsable Suivi & Évaluation qui assure le suivi des plaintes enregistrées, évalue l'efficacité des solutions apportées et produit des rapports périodiques ;
- Responsable Passation des Marchés qui vérifie que les plaintes liées aux procédures d'achat ou de contrats sont traitées conformément aux règles de passation ;
- Spécialiste en communication qui facilite la diffusion des informations et la sensibilisation des travailleurs sur le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Responsable en Sauvegardes Environnementales qui analyse et traite les plaintes liées aux impacts environnementaux du projet, propose des mesures correctives.

- Responsable en Sauvegardes Sociales qui gère les plaintes relatives aux conditions de travail, aux droits sociaux et aux impacts sur les communautés locales. Il traite les plaintes sensibles liées aux violences ou discriminations.

IX.4. Quatrième niveau : Cours, tribunaux et recours à la Banque mondiale

Le MGP du Projet TRESOR, n'a pas la vocation à se substituer aux mécanismes formels et opérationnels des juridictions régaliennes.

Cependant, le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas envisageable pour une bonne mise en œuvre du projet (***risque de retards, risque de blocage, risque d'arrêt des activités, etc.)*** demeure la solution de dernier recours en cas de non satisfaction du plaignant au regard de la solution à l'amiable.

En effet, la constitution de la République du Congo stipule que tout citoyen a le droit de présenter des requêtes aux organes appropriés de l'Etat. Une personne physique ou morale lésée peut donc saisir la justice par le biais de l'action publique.

Ainsi le/la plaignant(e) non satisfait(e) de l'issue de la plainte du MGP du Projet TRESOR, peut avoir recours au tribunal ou à la Banque mondiale.

Tableau : Synthèse du cadre organisationnel

Niveau	Présidence	Composition de l'équipe	Rôles/Responsabilités
Local	Inspection Chef de Circonscription Scolaire (ICSS)	1. L'Inspecteur Chef de Circonscription Scolaire ; 2. un(e) représentant(e) des autorités locales (le chef du village ou du quartier) ; 3. un(e) représentant(e) du COGES; 4. un(e) représentant(e) des populations autochtones bénéficiaires et/ou réfugiés , le cas échéant ; 5. un(e) représentant(e) de l'APEEC ou des ONG élu par la communauté comme point focal ; 6. un(e) représentant(e) de la circonscription d'action sociale	- Enregistrement et traitement les plaintes non sensibles; - transmission des plaintes non résolues CDGP ; - rejet des plaintes en cas de non pertinence avec les activités du projet ; - suivi et évaluation de la mise en œuvre des résolutions proposées ; - clôture, information et archivage des plaintes.
Départemental	Directeur Départemental de l'Enseignement Préscolaire, Primaire,	1. le/la DDEPPSA ou son/sa représentant(e) ; 2. le/la Directeur/rice Départementale du secteur en lien avec la plainte ;	- examens approfondis des informations reçues ; - traitement des plaintes reçues directement ou non résolues au niveau 1;

	Secondaire et de l'Alphabétisation	3. un(e) représentant(e) de l'APEEC ou d'une OSC ; 4. un(e) représentant(e) du COGES ; 5. un(e) représentant(e) du conseil départemental ; 6. l'ICSS ; 7. un(e) représentant(e) de la direction départementale des affaires sociales ou d'action humanitaire 8. un(e) représentant de la préfecture.	- suivi et supervision de la mise en œuvre ; - clôture, information et archivage des plaintes ; - transmission des plaintes non résolues au niveau supérieur (CNGP).
National	Coordonnateur du programme TRESOR	1. le Coordonnateur du Programme TRESOR ; 2. le Directeur des Etudes et Planification du MEPPSA ; 3. l'Attaché juridique du MEPPSA ; 4. le Responsable en Sauvegardes sociales; 5. le Responsable en Sauvegardes environnementales ; 6. Le point focal du ministère concerné ; 7. un(e) représentant(e) de l'Indicateur Lié aux Décaissements (ILD) concerné ; 8. un(e) représentant(e) de l'APEEC et d'autres Organisation de la Société Civile (OSC) le cas échéant ; 9. un(e) représentant(e) du Secrétariat Permanent.	- traitement des plaintes reçues directement ou non résolues aux niveaux 1 et 2 ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre ; - clôture, information et archivage des plaintes.

Tous les CGP assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des plaintes (uniquement les plaintes générales et sensibles). Les cas de VBG ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront la procédure telle que l'exigent les principes de confidentialité.

X. Dispositions relatives à la gestion des plaintes sensibles

X.1. Plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS seront reçues par des points d'entrée confirmés comme sûrs et

accessibles par les CLPA. Il s'agira de placer et former des points focaux, homme et femme, au sein des établissements scolaires chargés de prévenir et répondre aux incidents de EAS/HS divulgués par les élèves mais aussi par le personnel.

Pour l'essentiel, ces points focaux seront formés et outillés pour recevoir et signaler des plaintes liées aux VBG/EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants(e)s, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants(e)s, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers les prestataires de services présents dans la localité ou se trouvant dans la localité la plus proche.
Pour la gestion de ces plaintes sensibles, les principes/procédures clés doivent être respectés :

- garantir l'anonymat ;
- fournir au/à la survivant(e) un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- respecter les souhaits, les droits et la dignité du/de la survivant(e) ;
- assurer la non-discrimination ;
- déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ;
- fournir au/à la survivant(e) des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services.

Pour le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable.

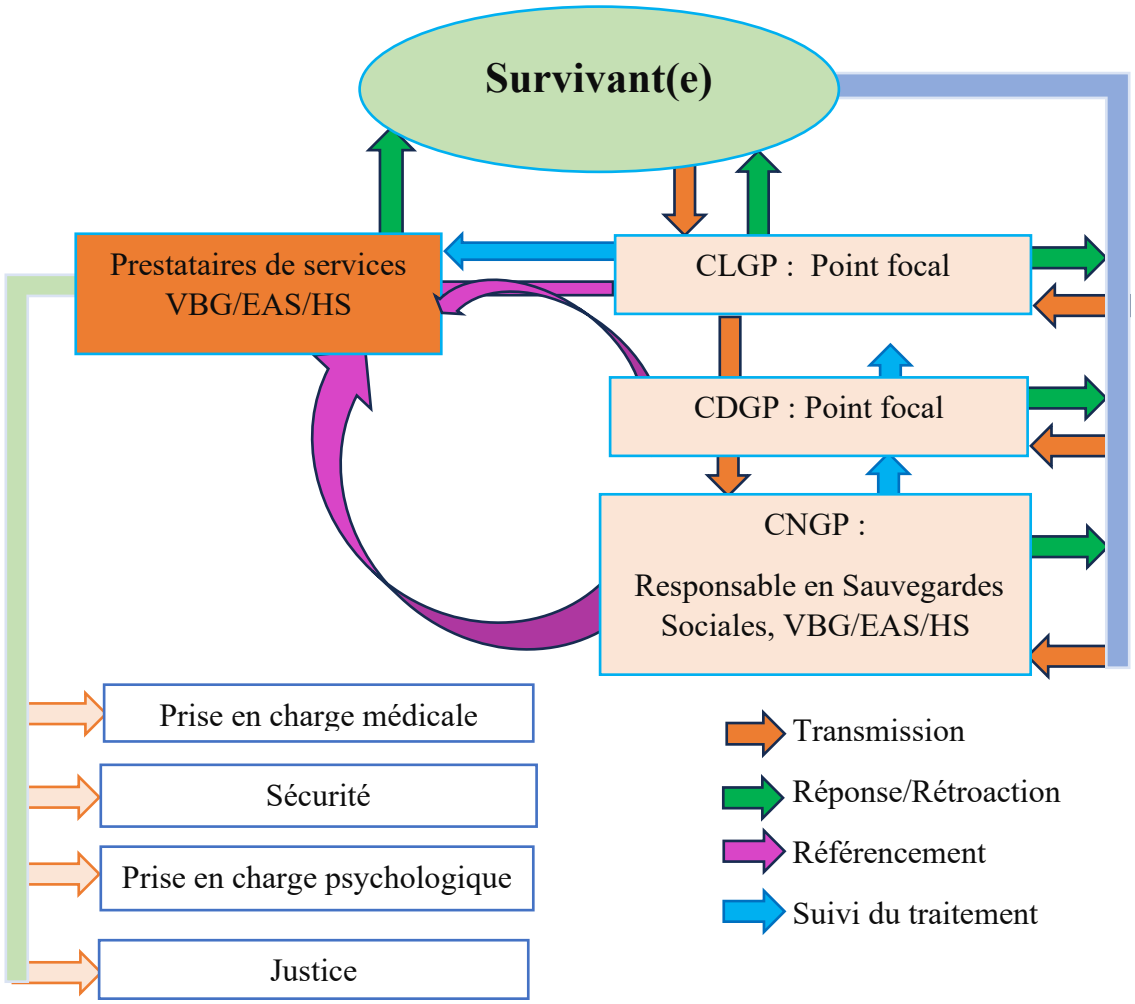


Figure 4: Cadre organisationnel de gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

X.1.1. Incidents potentiels et sources des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS peuvent résulter de différents incidents considérés comme causes principales :

Tableau 3: Liste d'incidents potentiels et sources des plaintes

Incidents (Exemples)	Types
- **Un membre de la communauté** obtient une promesse d'emploi dans un projet financé par la Banque mondiale en échange de rapports sexuels ; - **Un acteur du projet** chargé de distribuer des manuels scolaires demande une faveur sexuelle contre l'octroi de ces outils ; - **Un membre d'un comité ou enquêteur** de sélection demande une faveur sexuelle en échange de l'inscription à un programme ; - **Un chargé de paiement** refuse de payer une bénéficiaire si elle n'accomplit pas un acte sexuel ; - **Un employeur** exige des faveurs sexuelles en échange d'un contrat de travail ou d'une promotion ; - **Un travailleur du projet** refuse à une femme de passer par le chantier à moins qu'elle lui offre des faveurs sexuelles etc.	**Exploitation sexuelle :** Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.
- **Un travailleur du projet** touche les seins d'un agent administratif et lui fait savoir que la suite est à venir ; - **Le responsable d'une sous-traitance ou fournisseur** demande à une collègue de se joindre à lui pour un dîner d'affaires. Après le dîner, il demande à celle-ci de divertir le membre du projet dans sa chambre en signe de remerciement pour le contrat et pour son travail etc.	**Abus sexuel** : lorsqu'un acteur du projet a recours à la force ou tire avantage d'un rapport de force inégal à l'égard d'un membre de la communauté pour perpétrer ou menacer de perpétrer un acte sexuel indésiré.
- **Un travailleur du projet** fait des avances répétées ou envoie des messages texte sexuellement explicites à une collègue ; - **Un travailleur du projet** laisse une photo offensante et sexuellement explicite sur le bureau d'un ou d'une collègue ; - **Un travailleur du projet** demande à tous les employés de sexe féminin de le saluer tous les jours avant le travail en l'embrassant sur la joue ; - **Un acteur du projet** embrasse ou touche une partie du corps d'une collègue et lui propose qu'ils se retrouvent après le travail, etc.	**Harcèlement sexuel :** Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation.

Le traitement de toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS nécessitera au préalable, le consentement éclairé du/de la survivant(e).
Ainsi tiendra-t-il compte des éléments essentiels suivants :

- nommer un point focal au niveau de chaque CGP, de préférence une femme, pour recevoir les victimes de VBG ;
- créer un espace sûr et propice aux conversations en toute sécurité et confidentialité avec les survivant(es) ; loin de toute forme de jugement ou de préjugés ;
- référer les plaintes VBG sers les structures habilitées (structure de santé, police, centre de prise en charge psychologique, justice);
- proposer des entretiens de suivi pour les plaintes ne nécessitant pas de référence.

Conformément au PEES, toutes les plaintes liées aux VBG/EAS/HS seront signalées à la Banque mondiale dans un délai de 24 heures.

X.1.2. Approche centrée sur la victime

Selon les meilleures pratiques à l'échelle mondiale, il est essentiel de répondre convenablement à la plainte du survivant en respectant ses choix. Cela signifie qu'il faut privilégier les droits, les besoins et les souhaits du survivant dans toute décision liée à l'incident.

En d'autres termes, c'est une approche qui met les survivant(e)s de VBG/EAS/HS au centre de la réponse et de la lutte contre ces violences. Pour ce faire, elle :

- place les droits, les besoins et les désirs des survivant (e)s au centre de la prestation de services ;
- nécessite la prise en compte des multiples besoins des survivant(e)s ;
- nécessite la prise en compte des différents risques et vulnérabilités ;
- précise l'impact des décisions et actions prises ;
- veille à ce que les réponses et les services soient adaptés aux besoins uniques de chaque survivant(e) ;
- demande aux services de prioriser et répondre aux souhaits du/de la survivant(e).

X.1.3. Principes directeurs de l'approche centrée sur les survivant(e)s des VBG/ES/HS

Le graphique ci-dessous présente les principes directeurs de l'approche centrée sur les survivant(e)s des VBG/EAS/HS

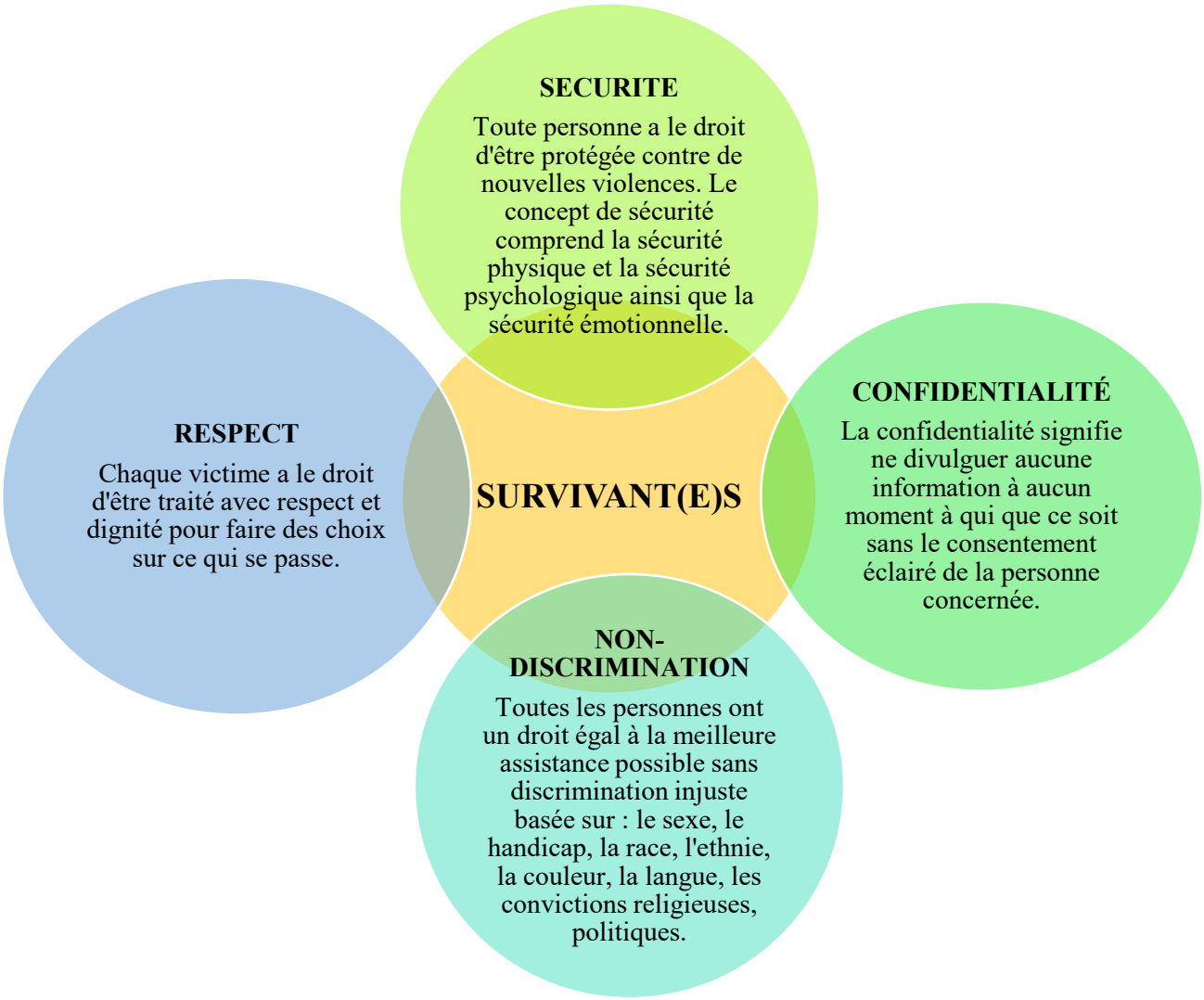


Figure 5: Principes directeurs de l'approche centrée sur les survivant(e)s des VBG/EAS/HS

X.1.4. Prise en charge holistique des survivant(e)s des VBG/EAS/HS

Le programme TRESOR travaillera en étroite collaboration avec les services et institutions habilités dans l'accompagnement et la prise en charge globale des survivantes des VBG. Il s'agit entre autres : (i) des ONG ; (ii) des Centres d'Actions Sociaux (CAS) du MASSAH ; (iii) du Ministère de la promotion de la femme, de l'intégration de la femme au développement et de l'économie informelle ; (iv) ministère de la santé et de la population.

La prise en charge des victimes se fera conformément aux procédures opérationnelles standards de prise en charge et de prévention des VBG adoptées par le Congo. Elle comprendra une prise en charge médicale, une assistance psychosociale, une assistance pour une protection physique (sécurité) et une assistance juridique.

X.1.4.1. Prise en charge médicale

Elle sera assurée par les prestataires des services qui seront cartographiés dans les zones cibles. Ainsi, une liste des prestaires sera mise à la disposition du point focal pour une meilleure orientation des victimes. doivent assurer une prise en charge médicale confidentielle,

accessible, compatissante et appropriée des victimes de la VBG/EAS/HS, dans un climat de sécurité.

Pour les cas des **violences sexuelles**, cette prise en charge comprendra au moins :

- une évaluation des blessures physiques et traitement immédiat ;
- la recherche de signes cliniques compatibles avec l'agression ;
- des soins d'urgence et prévention ;
- une prophylaxie post-exposition (PPE) contre le VIH (dans les 72 heures) ;
- le traitement préventif contre les autres infections sexuellement transmissibles (IST) ;
- la contraception d'urgence pour prévenir une grossesse non désirée.

Pour les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel : tous devront être signalés à la Banque mondiale, dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé (pas d'informations spécifiques sur les survivantes).

X.1.4.2. Réponse psychosociale, soutien affectif et réponse de sûreté et de sécurité

La prise en charge psychologique sera assurée par les psychologues cliniciens implantées dans les hôpitaux de référence notamment les districts et départements. Un appui pourra être sollicité auprès des associations spécialisées dans le domaine ainsi qu'avec les structures et services compétents de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG/EAS/HS existants au niveau des départements en se référant au répertoire des services de prise en charge des VBG.

Pour la prise en charge sécuritaire et juridique, les institutions de l'état seront impliquées.

X.1.5. Opérationnalisation du MGP pour les cas des VBG/EAS/HS

X.1.5.1. Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes

Tableau 4: Canaux de soumission et lieux de dépôt des plaintes liées aux VBG/EAS/HS

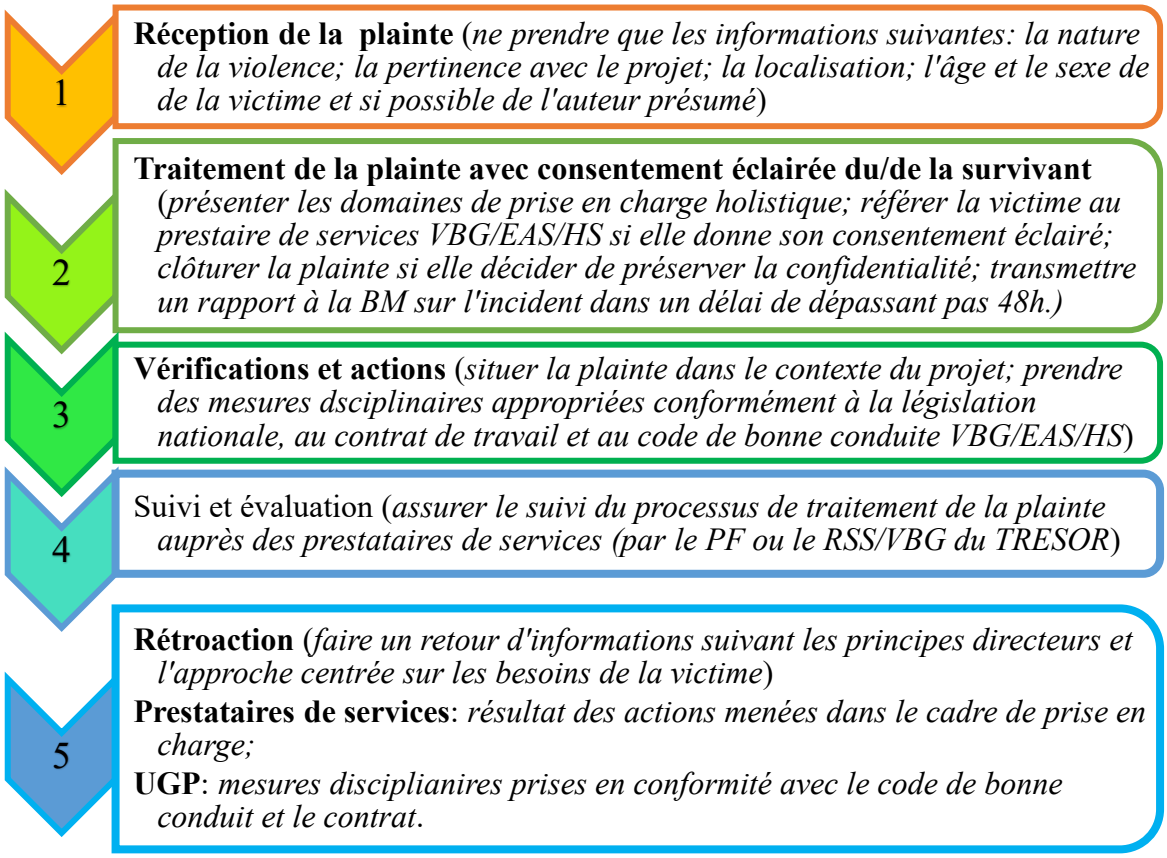
Canaux de soumission des plaintes	Courrier formel transmis au point focal dans les CLGP et CDGP ; à Spécialiste en Sauvegardes sociales/ VBG de l'UGP - TRESOR Appel téléphonique au **+242 06 821 83 83** Appel téléphonique au numéro vert : Boîte à plaintes ; Courriel/message électronique :
Lieux de dépôt des plaintes	**Niveau local :** Comité Local de Gestion des plaintes (Sièges des comités Village/quartier ; district ; arrondissement)
	Niveau départemental : Comité Départemental de Gestion des Plaintes (DDEPPSA)

	Niveau national : • Unité de Gestion projet TRESOR, sise sur *l'Avenue des premiers jeux africains (MEPPSA).* • Direction/Service d'origine des points focaux des Ministères concernés.

X.1.5.2. Protocole de réponse au sein du MGP relatif à la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS

Cas où le (la) survivant (e) souhaite déposer une plainte via le MGP

La procédure de la gestion des plaintes liées aux cas de VBG/EAS/HS se présente comme suit :



Cas où le (la) survivant (e) ne souhaite pas déposer une plainte via le MGP

Lorsque le/la survivant(e) ne souhaite pas déposer une plainte via MGP, le point focal ou le RSS/VBG :

- informe le/la survivant (e) sur leurs droits, la possibilité d'avoir accès à un soutien et des services spécialisés ;
- présente les domaines de prise en charge holistique (santé, protection sécurité, psychosocial et juridique) disponibles.

Cas où l'incident est signalé par quelqu'un d'autre que le/la survivante

Lorsqu'un cas de VBG/EAS/HS est signalé par quelqu'un d'autre que le/la survivant(e), la plainte est enregistrée.

Le point focal ou le RSS/VBG :

- fournit les informations récentes et pertinentes sur les prestataires de services disponibles à cette personne ;
- encourage la personne à transmettre ces informations de manière sûre et confidentielle au/à la survivant(e).

X.2. Plaintes liées à la fraude et corruption

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme TRESOR, la gestion des plaintes liées à la fraude et à la corruption se fera de façon transparente et rigoureuse, garantissant la crédibilité et l'intégrité des activités.

Toute dénonciation ou suspicion sera enregistrée par le CGP saisi et signalée à l'UGP qui informera à son tour la BM dans un délai ne dépassant pas 48h.

Il importe de noter que ces plaintes seront orientées vers les structures compétentes, en l'occurrence la **Haute Autorité de Lutte contre la Corruption**. Ainsi, ces plaintes seront traitées selon une procédure formalisée, permettant d'assurer la traçabilité et la confidentialité des informations.

Dans cette optique, la HALC, en tant qu'organe compétent, est systématiquement saisie pour instruire les dossiers, mener les enquêtes nécessaires et proposer des mesures correctives ou des sanctions appropriées. Ce dispositif favorise non seulement la responsabilisation des acteurs impliqués, mais aussi la confiance des parties prenantes, en assurant que les ressources du projet sont utilisées conformément aux principes de bonne gouvernance et de transparence.

XI. Vulgarisation du MGP

Le succès d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes.

Conformément à la NES 10 (mobilisation des parties prenantes et diffusion de l'information) du CES de la Banque, le programme TRESOR établira un dialogue permanent avec les parties prenantes, y compris les communautés, les groupes ou les individus touchés par le projet, et avec d'autres parties concernées en :

- diffusant les informations ;
- menant des consultations ;
- favorisant une participation éclairée, d'une manière proportionnée aux risques et effets potentiels du projet sur les populations touchées.

A ce titre, le programme TRESOR partagera avec les communautés dans ses zones d'intervention et le public en général toutes les informations pertinentes sur la mise en œuvre de ses activités, les procédés et procédures du MGP.

Afin de permettre u e large diffusion d'informations, différents moyens et canaux seront utilisés ; ce qui permettra à toutes les parties prenantes directement ou indirectement touchées par les activités du projet d'accéder à l'information ou au MGP, quel que soit le niveau où elles se trouvent.

Au niveau national, on utilisera des kakemonos, des brochures, des dépliants, des flyers et des réunions d'explication comme support de communication ;

Au niveau départemental et au niveau local, les campagnes d'explication et de sensibilisation dans les langues nationales seront privilégiées (par radios locales, consultations, crieurs publics, réunions communautaires). Un accent particulier sera mis sur la sensibilisation des ONG représentant les CLPA.

Plus précisément, il sera question d'informer l'ensemble des parties prenantes sur l'existence du MGP du programme TRESOR, les instances et voies de signalement, les règles ainsi que les procédures de gestion des plaintes.

Les membres des CGP seront formés afin qu'ils soient outillés davantage dans la résolution des griefs.

XII. Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs directs et contractuels

Dans la mise en œuvre de tout projet, la gestion des travailleurs constitue un élément essentiel pour assurer la réussite et la durabilité du projet. En effet, un tel dispositif permet de garantir le respect des droits des employés, de prévenir les conflits sociaux et de renforcer la confiance entre les parties prenantes. Il offre aux travailleurs un canal transparent et accessible pour exprimer leurs préoccupations, favorise la résolution rapide et équitable des différends, et contribue à maintenir un climat de travail serein et productif. Au-delà de la protection individuelle, ce mécanisme participe à la crédibilité du programme TRESOR auprès des partenaires institutionnels et de la Banque mondiale, en démontrant l'engagement de l'organisation en faveur de la justice sociale, de la responsabilité et de la bonne gouvernance.

Dans le MGP spécifiquement dédié aux travailleurs, nous aborderons les principaux facteurs de risques, les conséquences des expositions professionnelles sur la santé, ainsi que les méthodes de prévention des risques professionnels.

XII.1. Objectifs du MGP des travailleurs directs et contractuels

Le MGP des travailleurs vise entre autres à :

mettre à disposition un canal formel et accessible pour les travailleurs (directs, contractuels) et leurs représentants afin de soumettre préoccupations et griefs ;

garantir un traitement équitable, impartial et respectueux de toutes les plaintes ;

assurer une résolution rapide et efficace, limitant les impacts négatifs sur les personnes et l'organisation ;

favoriser un climat de travail sain et des relations professionnelles harmonieuses ;

protéger la confidentialité des informations échangées, dans le respect des lois en vigueur.

XII.2. Principes du MGP des travailleurs

Le mécanisme de gestion des plaintes doit respecter les principes suivants :

- **Accessibilité**

Tous les travailleurs (directs, temporaires, contractuels et prestataires) doivent pouvoir y accéder facilement, sans frais ni représailles.

- **Transparence et non-discrimination**

Les plaintes sont traitées de manière équitable, dans une langue comprise par le plaignant, et sans discrimination, intimidation ou sanctions contre celui-ci.

- **Confidentialité**

Les informations personnelles et le contenu des plaintes doivent être protégés, sauf accord explicite du plaignant.

- **Proportionnalité**

La procédure doit être adaptée à la nature et au risque des plaintes liées au projet.

- **Neutralité et objectivité**

La gestion et l'analyse des plaintes doivent être menées sans conflit d'intérêts, et dans l'objectif de résoudre les problèmes.

XII.3. Points de dépôt des plaintes

Les plaintes formulées par les travailleurs seront recueillies par divers moyens, afin d'assurer à la fois l'accessibilité du mécanisme et la confidentialité du processus. Ainsi, ces plaintes peuvent être recueillies :

- par **écrit** en remplissant le formulaire papier disponible auprès de l'Unité de Gestion du projet ou du responsable RH ;
- par **voie électronique ou téléphone** (courriel au ugptresor.mgp@gmail.com , plateforme interne) : une ligne dédiée ou un numéro WhatsApp pourrait être mis en place pour recevoir les plaintes à distance ;
- par **dépôt direct** auprès d'un superviseur, au responsable des ressources humaines ou au représentant du MGP (cellule de sauvegardes environnementales et sociales du programme TRESOR)
- **lors des réunions d'écoute ou de dialogue** qui pourront permettre aux travailleurs d'exprimer leurs préoccupations dans un cadre collectif.

L'accès doit être expliqué à tous les travailleurs lors de l'orientation/briefing initial et affiché dans les lieux de travail.

XII.4. Types de plaintes couvertes

Le mécanisme peut recevoir des plaintes concernant, notamment :

Les plaintes des travailleurs pourraient résulter de différentes catégories.

Tableau 5: principales catégories de plaintes des travailleurs

Catégorie de plainte	Exemples
Conditions de travail	Milieu dangereux, équipements insuffisants, horaires trop longs, absence de pauses.
Discrimination, harcèlement ou VBG	Favoritisme, harcèlement, inégalités liées au genre, à l'origine, à l'âge ou au handicap.
Rémunération et avantages sociaux	Retards ou non-paiement des salaires, erreurs de paie, absence de primes ou de congés prévus.
Relations hiérarchiques et entre collègues	Conflits, manque de respect, comportements abusifs ou intimidants.
Accès à l'information et participation	Décisions prises sans consultation, manque de transparence sur les règles internes.
Santé et sécurité au travail	Exposition à des risques physiques ou psychologiques, absence de mesures préventives.
Engagements sociaux et environnementaux	Activités nuisibles à la communauté ou à l'environnement, non-respect des normes légales.
Discrimination et harcèlement	Exclusion des formations ou promotions, remarques déplacées, gestes inappropriés, humiliations.
Non-respect des termes contractuels	Travail excessif sans repos, absence ou non-remise de contrat, refus injustifié de congés.
Gestion et supervision	Absence de réponse aux préoccupations, mauvaise répartition des tâches, surcharge de travail.
Non-respect des obligations légales et du code de conduite	Absence de contrat, non-respect des horaires légaux, licenciement abusif, etc.

XII.5. Processus de traitement

Le traitement des plaintes des travailleurs se fera suivant les étapes ci-dessous :

- **Étape 1 : Réception et enregistrement**

Chaque plainte est enregistrée dans un registre officiel avec une numérotation de référence, la date de dépôt, l'identifiant du plaignant (ou anonymat), et la nature de la plainte.

- **Étape 2 : Accusé de réception**

Le/la plaignant(e) reçoit une confirmation que sa plainte a bien été enregistrée et, un accusé de réception doit lui être envoyé **dans les 3 jours ouvrables** avec un bref détail de la procédure.

- **Étape 3: Examen préliminaire**

La plainte est examinée pour déterminer sa nature : conditions de travail, santé et sécurité, discrimination, rémunération, atteinte aux droits, etc. Le comité (ou responsable désigné) analyse la plainte :

- si la plainte peut être résolue rapidement à un niveau informel ou local (discussion, explication), elle est traitée en tant que telle ;
- si elle nécessite une **analyse formelle**, une investigation plus approfondie est lancée.

Dans ce cas, une enquête est menée en consultant le cas échéant les travailleurs concernés, les responsables hiérarchiques et/ou les témoins afin de collecter les preuves nécessaires (contrats, fiches de paie, rapports médicaux).

- **Étape 4 : Proposition de solution et communication de la décision**

Après examen et/ou enquête, une réponse est formulée, pouvant inclure : médiation, compensation, amélioration des conditions de travail, sanctions disciplinaires. Ensuite,

Le/la plaignant(e) est informé de la décision ainsi que des mesures prises et ; la communication doit être claire, transparente et dans une langue comprise par le travailleur.

- **Étape 5 : Mise en œuvre et suivi**

Les mesures correctives sont appliquées et un suivi est assuré pour vérifier l'efficacité des solutions.

XII.6. Niveau de traitement des plaintes

Le MGP des travailleurs du Programme TRESOR s'organise autour de plusieurs de niveaux.

XII.6.1. Niveau 1 : Résolution informelle

Ce niveau vise à trouver une solution rapide et pragmatique sans formaliser la procédure ; il permet de réduire les tensions entre les travailleurs et les responsables hiérarchiques. A cet effet, il encourage le dialogue direct entre le travailleur et le supérieur immédiat ou le chef d'équipe. Le délai de résolution ne doit pas excéder les 5 ouvrables suivant la réception de la plainte.

XII.6.2. Niveau 2 : Dépôt formel de la Plainte

Si la résolution informelle n'aboutit pas ou ne satisfait pas le travailleur, celui-ci peut déposer une plainte formelle. Ce niveau vise à documenter officiellement la préoccupation et à garantir un traitement structuré, transparent et équitable. Dans ces conditions, le travailleur soumet sa plainte par le biais de l'un des canaux susmentionnés, incluant les informations pertinentes comme une description détaillée du problème, les dates et heures pertinentes, les noms des personnes impliquées, etc. Après examen de la plainte, une réponse doit être fournie dans un délai de 10 jours ouvrables suivant l'accusé de réception.

XII.6.3. Niveau 3 : Intervention syndicale ou représentative

Lorsqu'un(e) plaignant(e) ne trouve pas satisfaction au niveau de la résolution formelle des plaintes, il peut bénéficier d'un appui des syndicats ou des délégués du personnel pouvant défendre leurs droits. L'enquête au besoin et le traitement doivent se faire dans un délai de 14 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

XII.6.4. Mécanismes externes/Appel

Si le travailleur estime que la réponse reçue à l'issue de l'enquête est insuffisante ou injuste, il peut exercer son droit d'appel. Ce niveau permet une révision indépendante de la plainte et des décisions prises, afin d'assurer l'équité et la transparence du processus. Il a droit de faire recours à l'Inspection du travail ou encore au Tribunal du travail en cas de litige persistant ou grave.

Après examen de l'appel, une décision finale doit être rendue dans un délai de 14 jours ouvrables

NB : Les délais énumérés ci-dessus ont indicatifs et peuvent être ajustés selon la nature de la plainte, l'urgence du cas ou les contraintes opérationnelles du projet. L'objectif est de garantir un traitement **rapide, équitable et transparent**, tout en respectant les principes de confidentialité et de non-représailles.

XII.7. Composition du comité au niveau de l'UGP du Programme TRESOR

Un comité dédié est mis en place au niveau de l'UGP afin d'assurer une gestion efficace, transparente et équitable des plaintes des travailleurs dans le cadre du projet Programme.

Tableau 6: Composition et rôles des membres du Comité de Gestion des Plaintes du Programme

Membre	Rôle principal
Coordonnateur de l'UGP	Supervise le comité, assure la coordination générale et veille à ce que le mécanisme de gestion des plaintes soit conforme aux engagements du projet et aux normes nationales/internationales.
Secrétaire permanent du CTCP	Il co-supervise le comité. Il seconde le Coordonnateur
Responsable Administratif, Financier et Comptable	Garantit la transparence financière dans le traitement des plaintes aux conditions d'emploi, aux contrats, aux congés et à la rémunération, veille à la bonne allocation des ressources pour la résolution.
Responsable Suivi & Évaluation	Assure le suivi des plaintes enregistrées, évalue l'efficacité des solutions apportées et produit des rapports périodiques.

Responsable Passation des Marchés	Vérifie que les plaintes liées aux procédures d'achat ou de contrats sont traitées conformément aux règles de passation.
Spécialiste en communication	Facilite la diffusion des informations et la sensibilisation des travailleurs sur le mécanisme de gestion des plaintes.
Responsable Sauvegardes Environnementales	Analyse et traite les plaintes liées aux impacts environnementaux du projet, propose des mesures correctives.
Responsable Sauvegardes Sociales	Gère les plaintes relatives aux conditions de travail, aux droits sociaux et aux impacts sur les communautés locales. Traite les plaintes sensibles liées aux violences ou discriminations.
Représentant des travailleurs	Porte la voix des employés, participe activement au processus de gestion des plaintes et veille à leur implication dans les décisions prises.

XIII. Budget

Le budget du présent MGP prend en compte les activités et actions à mener jusqu'au 08 juillet 2030 (date de clôture du programme)

N°	Activités	Quantité	Coût unitaire	Coût total	2026	2027	2028	2029	2030
1	Conception des messages clés à paraitre sur les outils de communication								
2	Achat des registres pour l'enregistrement des plaintes	300	5 000	1 500 000	1 500 000				
3	Achat des boites de stylos pour les CGP	50	5 000	250 000	250 000				
4	Achat des règles pour les CGP	300	500	150 000	150 000				
5	Reprographie des fiches de gestions des plaintes	FF	3 000 000	3 000 000	2 000 000	250 000	250 000	250 000	250 000
6	Conception et reprographie des outils de communication (dépliants, affiches, reprographie d'une version synthétisée du MGP ; kakemonos)	FF	3 000 000	3 000 000	2 000 000	400 000	300 000	300 000	
7	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias	5	1 500 000	7 500 000	3 500 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
8	Formation des points focaux	FF	6 000 000	6 000 000	3 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	
9	Formation des membres des trois CGP (CLGP, CDGP, CNGP)	1	14 000 000	14 000 000	8 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000	
10	Jetons des présences des membres des CLGP et CDGP lors de la tenue des réunions de résolution des Plaintes	FF	10 000 000	10 000 000	5 000 000	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000

11	Fonctionnement des CGP (frais de communication, fournitures, appui logistique, sensibilisation, réunions, etc.)	FF	5 000 000	5 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
12	Vulgarisation du MGP dans les zones d'intervention du projet en vue d'informer et sensibiliser les parties prenantes	FF	15 000 000	15 000 000	10 000 000	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
13	Réactivation et fonctionnement de la ligne verte	1	16 000 000	16 000 000	3 200 000	3 200 000	3 200 000	3 200 000	3 200 000
14	Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP	FF	15 000 000	15 000 000	4 000 000	5 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
TOTAL				**96 400 000**	**43 600 000**	**17 850 000**	**12 750 000**	**12 750 000**	**9 450 000**

Le budget total du présent MGP s'élève à hauteur de **Quatre-vingt-seize quatre cent mille (96 400 000) francs CFA** soit un montant total de **Quarante-trois millions six cent mille (43 600 000) francs CFA** pour l'année 2026.

Conclusion

Le Projet TRESOR met à travers le présent document, à la disposition des personnes ou CLPA affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités dudit projet, des possibilités claires, accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et doléances.

Aussi, le système de traitement des plaintes proposé dans ce document renseigne sur l'importance d'un mécanisme de gestion des plaintes, sur les plaintes considérées par le Projet TRESOR, sur les organes chargés du traitement des plaintes ainsi que sur les procédures de traitement des plaintes. Il donne également les détails sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre à l'UGP de résoudre les conflits susceptibles de surgir lors de la réalisation des activités du projet.

En outre, il sera soutenu par la cartographie des services VBG/EAS/HS qui permettra l'élaboration d'un protocole de référencement pour les plaintes EAS/HS.

Ainsi, la mise en place et l'application correcte du présent MGP permettra à l'UGP d'identifier et de proposer des solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées, de répondre aux attentes des parties prenantes et des bénéficiaires des projets, d'améliorer la gouvernance et la performance des projets et d'assurer la redevabilité.

Ce MGP est dynamique et peut être amendé en fonction des leçons apprises, des observations et/ou suggestions venant des différents partenaires y compris les bénéficiaires. Le respect des prescrits de ce MGP pourra améliorer le climat de travail dans les sites d'exécution des activités et améliorer l'image du programme TRESOR vis-à-vis des communautés bénéficiaires des activités et de la Banque mondiale afin de le rendre crédible.

Annexes

Annexe 1 : Modèle de formulaire de réception de la plainte

<table>
<tr><td colspan="4">FORMULAIRE DE RECEPTION DE LA PLAINTE</td></tr>
<tr><td colspan="4">INFORMATION SUR LE/LA PLAIGNANT(E)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Nom et prénom(s) :</td><td>Sexe :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Date et lieu de naissance :</td><td colspan="2">Mode saisine :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Téléphone :</td><td colspan="2">Adresse :</td></tr>
<tr><td colspan="4">Sous-projet ou activité concerné :</td></tr>
<tr><td>Pièce d’identité :</td><td>N° :</td><td colspan="2">Date d’enregistrement :</td></tr>
<tr><td colspan="2">N° d’enregistrement :</td><td colspan="2">Code PAP si Plaignant est PAP :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.</td><td colspan="2"><u>Description de la plainte</u></td></tr>
<tr><td colspan="4">Nous vous tiendrons informé(e) dans un délai de ……. jours ouvrables et selon votre convenance (lettre écrite, mail, appel téléphonique), des suites qui seront réservées à votre plaintes.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Pour plus d’informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s’articulent autour de quatre étapes :
• Recevoir la plainte et en accuser réception.
• Examiner et évaluer la plainte, en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.
• Proposer des solutions et en discuter avec le requérant, ouvrir la discussion à l’ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou l’UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes
• Clore la plainte et évaluer le résultat.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Veuillez agréer l’expression de nos sentiments distingués.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Informations sur la personne ayant reçu la plainte :

Nom et prénoms : Téléphone :

Niveau (CLGP/CDGP/CGNP) : District/Quartier/Commune :

Signature/Visa</td></tr>
</table>

Annexe 1 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

Les informations contenues dans ce formulaire sont **CONFIDENTIELLES**. Tous les formulaires doivent être **PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE**.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé., veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX VBG/EAS/HS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe:	
5. Âge:	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	

Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

Annexe 3 : Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaines

Localité				
Date de mise en place				
Nombre de participants à l'assemblée générale	Homme		Femme	
Nom du médiateur				
Thèmes abordés avant installations du comité :	1. Présentation du projet 2. Impacts possibles du projet 3. Mode de gestion des impacts négatifs du projet 4. MGP comme outil de règlement des impacts négatifs du projet 5. Utilité de mise en place d'un comité de gestion des plaintes 6. Rôle et responsabilité du comité de gestion des plaintes 7. Composition du comité de gestion des plaintes 8. Profils recherchés pour être membre du comité de gestion des plaintes 9. Questions-réponses 10. Désignation des membres			

Poste à occuper	**Noms et Prénoms**	**Numéros de phone**	**Signature**
Président			
rapporteurs			
Membres			

Ont signé :
1.
2.
3.

Le médiateur	Le président du comité

Annexe 4 : Lettre d'accusé réception de la plainte

Niveau du CGP :		District/Quartier/Commune		Téléphone	
Date			heures		
Nom et prénom (s) du plaignant					
Adresse du plaignant					
Téléphone du plaignant					
Mode de soumission de la plainte		Ligne verte /__/ en personne /__/ courriel envoyé /__/ téléphone /__/			

Cher Monsieur, (Chère) Madame, Mademoiselle [Nom de famille du requérant] :

Objet :

Le comité de niveau : ……/ accuse réception de votre plainte en date du …… Notre comité prend vos préoccupations très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute équité.

Notre comité est doté de procédures de règlement des plaintes que nous suivons pour étudier les plaintes et y apporter une solution. Conformément à nos procédures de règlement des plaintes, nous déterminerons si

otre requête satisfait les critères de recevabilité inscrits à notre mécanisme de gestion des plaintes, puis nous envisagerons les prochaines étapes, en tant que de besoin. Nous vous contacterons entretemps si des précisions nous sont nécessaires.

Nous vous tiendrons informé (e) dans un délai de …… jours ouvrables à compter de la date du présent courrier.

Pour plus d'informations, les procédures de notre mécanisme de règlement des plaintes s'articulent autour de quatre étapes :

- **Recevoir la plainte et en accuser réception.**
- **Examiner et évaluer la plainte,** en faisant une analyse approfondie de la plainte et en associant, le cas échéant, le personnel technique.
- **Proposer des solutions et en discuter** avec le requérant, ouvrir la discussion à l'ensemble des préoccupations pouvant animer le requérant et appliquer les solutions une fois celles-ci acceptées. En cas de refus, faire remonter la plainte au niveau supérieur pour examen et mesures complémentaires éventuelles (Comité communal ou l'UGP) ou vous laisser votre droit de saisir les juridictions compétentes.
- **Clore la plainte et évaluer le résultat**

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Le Comité

Annexe 5 : Lettre de réponse officielle à la plainte

<table>
<tr><td colspan="5">Lettre de réponse officielle à la plainte</td></tr>
<tr><td colspan="5">Information sur la plainte</td></tr>
<tr><td colspan="4">Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :</td><td>Sexe :</td></tr>
<tr><td colspan="3">Date et lieu de naissance :</td><td colspan="2">Mode saisine :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Téléphone :</td><td colspan="3">Adresse :</td></tr>
<tr><td colspan="5">Sous-projet concerné :</td></tr>
<tr><td>Pièce d’identité :</td><td colspan="2">N° :</td><td colspan="2">Date d’enregistrement :</td></tr>
<tr><td colspan="2">N° d’enregistrement :</td><td colspan="3">Date de réponse :</td></tr>
<tr><td colspan="5">Comité de niveau : /___/ Quartier/Ville : Téléphone :</td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="2">Nous vous informons, qu’après analyse pour déterminer la recevabilité ou non de la plainte et proposer les mesures correctives le cas échéance, notre comité a jugé votre plainte (cocher la case devant recevable ou irrecevable) :</td><td>Recevable</td><td></td></tr>
<tr><td>Irrecevable</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">Proposition des mesures correctives à l’effet de la résolution de la plainte (si plainte recevable) :</td></tr>
<tr><td colspan="5">Description des faits justifiants l’irrecevabilité/rejet de la plainte (si plainte est irrecevable) :</td></tr>
<tr><td colspan="5">Cette décision de notre comté ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès de :……
……
……
……</td></tr>
<tr><td colspan="5">Veuillez agréer, l’expression de nos sentiments distingués.
Le président du comité</td></tr>
<tr><td colspan="3" rowspan="2">Avis du/de la plaignant(e) sur la décision du comité</td><td>Favorable</td><td></td></tr>
<tr><td>Non favorable</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">Date/heure/signature du/de la plaignant(e)</td></tr>
</table>

Annexe 6 : Modèle de lettre de clôture de la plainte

<table>
<tr><td colspan="4">Lettre de clôture de la plainte</td></tr>
<tr><td colspan="4">Informations sur la plainte</td></tr>
<tr><td colspan="3">Nom et prénom(s) du/de la plaignant(e) :</td><td>Sexe :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Date et lieu de naissance :</td><td colspan="2">Mode saisine :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Téléphone :</td><td colspan="2">Adresse :</td></tr>
<tr><td colspan="4">Sous-projet concerné :</td></tr>
<tr><td>Pièce d’identité :</td><td>N° :</td><td colspan="2">Date d’enregistrement :</td></tr>
<tr><td colspan="2">N° d’enregistrement :</td><td colspan="2">Date de réponse :</td></tr>
<tr><td colspan="4">Comité de niveau : /___/ Quartier/Ville : téléphone :</td></tr>
<tr><td colspan="4"><u>Information du/de la plaignant(e) par le comité</u>

Le comité vous informe, qu’après l’acception des suites données à votre plainte et la mise en œuvre effective des mesures correctives convenues pour la résolution de celle-ci, le comité procède à la clôture et l’archivage de celle-ci.</td></tr>
<tr><td colspan="4"><u>Satisfaction du/de la plaignant(e)</u>

Je soussigné, répondant à l’identification décrite plus haut, certifie avoir accepté la proposition du comité. Aussi, suite à la mise en œuvre des mesures correctives décidées en réponse à ma requête, je considère que la plainte est définitivement close.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Fait à _____, le _____202__

Le/la plaignant(e)

Le Président du comité</td></tr>
</table>

Annexe 7 : Modèle du registre des plaintes

N° de la plainte	Date et mode soumission	Informations sur le plaignant (Nom et prénoms, adresse, téléphone)	Description Sommaire de la plainte	Sous-projet concerné (Activité, ville, Quartier, rue/avenue)	Date de transmission au service ou comité concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date de l'inspection	Date de traitement	Solution proposée	Date de retour d'information au réclamant sur le traitement de plainte (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date de l'accord

Annexe 8 : Modèle de formulaire de réception de la plainte des travailleurs

1. Informations sur le plaignant (facultatif si anonymat souhaité)

- Nom et prénom : .....
- Fonction ou poste : .....
- Unité / site de travail : .....
- Contact (téléphone ou email) : .....

2. Nature de la plainte

- Type de plainte (cochez la catégorie concernée) :
  ☐ Conditions de travail
  ☐ Relations contractuelles
  ☐ Harcèlement ou abus
  ☐ Discrimination
  ☐ Santé et sécurité
  ☐ Autre (précisez) : .....

3. Description détaillée de la plainte

(Veuillez décrire clairement les faits, les personnes impliquées, les dates et tout élément pertinent)

.....
.....
.....
.....
.....

4. Actions déjà entreprises (le cas échéant)

(Avez-vous tenté une résolution informelle ? Si oui, avec qui et quel a été le résultat ?)

.....
.....
.....

1. **Attentes du plaignant**

(Quelle solution ou action attendez-vous du comité ?)

.....
.....
.....

6. Souhaitez-vous que votre plainte soit traitée de manière confidentielle ?
☐ Oui ☐ Non

2. **Date de dépôt de la plainte**

.....

3. Signature du plaignant (facultatif)

.....

Annexe 9 : Procès-verbal de mise en place du comité de gestion des plaintes des travailleurs

Lieu :…….....

L'an deux mille vingt-cinq, le ……., il s'est tenu à …… une réunion officielle consacrée à la mise en place du Comité de Gestion des Plaintes des Travailleurs, dans le cadre de la mise en œuvre du projet de création d'activités économiques inclusives et résilientes face au changement climatique.

Cette rencontre a été présidée par Monsieur/Madame ……., représentant(e) du Comité de Gestion des Plaintes des travailleurs, en présence des membres du personnels.

De l'ordre du jour

- Présentation du Programme TRESOR et du Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs ;
- Rôles et responsabilités des membres du comité de gestion des plaintes des travailleurs ;
- Mise en place du comité de gestion des plaintes des travailleurs.

De la présentation du projet et du MGP

La réunion a permis aux membres de la délégation de présenter aux participants :

- Descritpion du Programme TRESOR ;
- Objectifs, intérêt et fonctionnement du MGP-T.

Des rôles et responsabilités du comité

Les rôles et responsabilités ont été définis comme suit :

- Recevoir, enregistrer et traiter les plaintes liées aux activités du Programme TRESOR ;
- Transmettre les résultats des plaintes traités à l'UGP du Programme TRESOR par téléphone au numéro ……. ;
- Transmettre les plaintes complexes à l'UGP par téléphone au numéro …….. ;
- Informer régulièrement les travailleurs sur leurs droits et moyens de recours.

De la mise en place du comité local

Après la présentation du MGP - T, le comité a été mise en place à l'unanimité des participants.

N°	Nom et prénoms	Sexe	Poste au sein du Comité	Téléphone
1				

2				
3				
4				
5				

De la clôture

Commencé à ……min, la réunion à pris fin à ……min.

Fait à ……, le ……../……./20….

Le représentant des travailleurs ***Le président de la séance***

Représentant du comité

Pièce jointe : Liste de présence

Annexe 10 : Lettre d'accuse réception de la plainte des travailleurs

Date : ……..

À l'attention de : ……
Fonction : ……

Objet : Accusé de réception de votre plainte

Madame / Monsieur,

Nous accusons réception de votre plainte déposée en date du ……, dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) du projet Programme TRESOR. Nous vous remercions pour la confiance accordée au dispositif et vous assurons que votre préoccupation sera traitée avec sérieux, diligence et confidentialité.

Conformément aux procédures en vigueur, votre plainte sera examinée selon les étapes prévues, et vous serez informé(e) des suites données dans les délais impartis. Si des informations complémentaires sont nécessaires, notre équipe vous contactera directement.

Nous vous rappelons que ce mécanisme vise à garantir un environnement de travail respectueux, équitable et conforme aux engagements du projet. Soyez assuré(e) que toute forme de représailles est strictement interdite.

Nous vous remercions pour votre collaboration et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Cordialement,

Nom et fonction du responsable du MGP-T	***Signature***

Annexe 11 : Lettre de réponse officielle a la plainte des travailleurs

Date : ……..

À l'attention de : ……
Fonction : ……

Objet : Réponse à votre plainte déposée le ……..

Madame / Monsieur,

Suite à votre plainte enregistrée le ……, nous vous informons que celle-ci a été examinée conformément aux procédures du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) du projet Programme TRESOR. Après analyse des faits et consultation des parties concernées, nous vous communiquons ci-après les conclusions et les mesures retenues :

Résumé de la plainte :

……
……
……
……
……
……

Résultat de l'examen :

……
……
……
……
……
……

Décision / Mesures prises :

……
……

……
……
……
……

Nous espérons que cette réponse répond à vos attentes et contribue à rétablir un climat de travail serein et respectueux. Si vous estimez que cette décision ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de faire appel conformément aux dispositions prévues par le mécanisme.

Nous vous remercions pour votre confiance et votre engagement à faire vivre ce dispositif, qui vise à garantir l'équité, la transparence et le respect des droits de tous les travailleurs impliqués dans le projet.

Cordialement,

Nom et fonction du responsable du MGP-T	***Signature***

Annexe 12 : Lettre de clôture de la plainte des travailleurs

Date : ……..

À l'attention de : ……
Fonction : ……

Objet : Clôture de votre plainte déposée le ……..

Madame / Monsieur,

Nous vous informons que le traitement de votre plainte enregistrée le ……. dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGP-T) du Programme TRESOR est désormais clôturé.

Après analyse des faits, échanges avec les parties concernées et mise en œuvre des mesures appropriées, nous considérons que les actions nécessaires ont été prises conformément aux procédures établies. Un résumé des mesures adoptées vous a été communiqué dans notre lettre de réponse en date du ……..

Nous vous remercions pour votre confiance et votre contribution à l'amélioration continue des conditions de travail au sein du projet. Nous vous rappelons que le MGP-T demeure à votre disposition pour toute nouvelle préoccupation ou demande d'information, dans le respect des principes de confidentialité et de non-représailles.

Veuillez recevoir, Madame / Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Cordialement,

Nom et fonction du responsable du MGP-T	***Signature***

Annexe 13 : Modèle du registre des plaintes des travailleurs

N°	Date de réception	Nom du plaignant *(facultatif)*	Fonction / Poste	Nature de la plainte	Canal de réception	Niveau de traitement	Décision / Mesures prises	Date de clôture	Observations / Commentaires

XIV. Légende des colonnes :

1. **N°** : Numéro d'ordre de la plainte dans le registre ;
2. **Date de réception** : Date à laquelle la plainte a été enregistrée ;
3. **Nom du plaignant** : Peut être laissé vide si la plainte est anonyme ;
4. **Fonction / Poste** : Poste occupé par le plaignant dans le projet ;
5. **Nature de la plainte** : Résumé du problème soulevé ;
6. **Canal de réception** : Moyen par lequel la plainte a été transmise (formulaire, boîte, oral, etc.) ;
7. **Niveau de traitement** : Niveau du MGP-T où la plainte a été traitée (1 à 4) ;
8. **Décision / Mesures prises** : Résolution ou action entreprise ;
9. **Date de clôture** : Date de finalisation du traitement ;
10. **Observations / Commentaires** : Notes complémentaires ou suivi éventuel.

Annexe 14: Liste des CGP mis en place par le projet PRAASED

DISTRICT	NOMS ET PRENOMS	FONCTION	CONTACTS
Département de Pointe Noire			
LUMUMBA	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	MAKAYA BOUITY Alphonse	Membre	06 920 52 70
	LEMVO Josué		05 557 24 32
	PAUBATH Marie Justine		05 546 00 32
	NGABAKA KOUBANGOA		06 414 14 25
MVOU MVOU	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	KOMBO Michel	Membre	05 523 30 35
	NGOUKOU Adolphe		05 529 59 12
	KAYA Gabriel		06 665 99 07
	DYMINAT Elfride Nicole		05 361 10 96
Tié-Tié	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	NGOMA Jean	Membre	06 612 53 10
	MBEMBA Romain		06 730 11 42
	NGOUARI Jean claude		06 908 69 37
	NGABAKA KOUBANGOUA		06 414 14 25
Loandjili	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	TALOULOU Serge	Membre	05 535 82 22
	LOUEMBA MOUISSOU		05 556 40 44
	MAKOUBANA Martin		06 953 47 98
	DYMINAT Elfride Nicole		05 361 10 96
Mongo Mpoukou	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	TCHIBINDA Vincent	Membre	06 554 13 96
	PAKA AloÏse		06 978 26 17
	NZAHOU Joseph		06 652 3728
	DYMINAT Elfride Nicole		05 361 10 96
Ngoyo	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	MABIALA BIKINDOU Jean Christophe	Membre	05 553 41 74
	MANOU DE MAHOUNGOU Paul		05 551 30 20
	MABIALA Alphonse		05 528 05 71
	NGABAKA KOUBANGOUA		06 414 14 25
Tchiamba Nzassi	NIAMBI Jean Marc	Point focal	06 994 70 23
	KAMA Marie	Membre	05 533 51 17
	NTONDO Julienne		05 737 58 69
	MICKOUNGUI Omer		06 690 70 63
	MAVOUNGOU Zéphirain		06 652 37 28
Département de la BOUENZA			
Madingou	NKALA Jean	Président	06 852 07 19 / 05 543 54 98
	KOUEDIATOUKA Albert	Vice-Président	06 670 00 27 /04 007 85 47
Loudima	MABIKA Benguelet	Président	06 421 83 75
	MABIKANA Judicaèl	Vice-Président	06 957 49 83
Kayes	MANDOUNOU Alphone	Président	06 843 61 14
	NGONO Anatole	Vice-Président	06 548 34 77
Bouansa	CHAYASS Brice	Président	06 826 53 58
	BEMBA Audrey S. Franck	Vice-Président	06 621 00 40 / 05 309 20 20
Mfouati	MOUANDA Évariste	Président	06 991 62 44

	NZOUSSI MOUPELO Gaston	Vice-Président	06 978 09 28
Mouyondzi	MAHOUNGOU Félicien	Président	06 948 88 88
	MAHOUONO Mélanie	Vice-Présidente	06 599 43 94
Mabombo	MANGANGA Pierre-Léopold	Président	06 502 84 98
	BOKO Gabriel	Vice-Président	06 917 85 17
Tsiaki	MPASSI Antoine	Président	05 590 00 67
	MAMPAKA Léon Michel	Vice-Président	05 587 21 95
Yamba	YABA NIAMBA Freddy	Président	06 813 73 61
	MAYEMBO Paul	Vice-Président	06 821 03 85
Kingoué	MAKIMOUNA Alphonse	Président	06 842 64 22
	LINGUELE Antoine	Vice-Président	06 469 07 17
Boko-Songo	KIBALOU Joél	Président	06 490 77 12
	KAYA MANIANGOU Rubens	Vice-Président	06 976 88 58 / 04 023 11 22
Département de la CUVETTE-OUEST			
Ewo 1	SACKA Jérôme Alain	Point focal principal	06 914 32 11
	NTSIKAYEWME Jean Médard	Point focal adjoint	06 549 13 45
Ewo 2	ONGANA Antoine	Point focal principal	06 979 77 15
Mbama	ESSEYI Michel Alfred	Inspecteur	05 347 08 42
	OKEMBA Jean Pierre	Point focal adjoint	06 588 01 20/05 779 87 50
Okoyo	AGNENGUET François Marcel	Point focal principal	06 691 64 42/06 701 17 04
	AMPALI Thierry	Point focal adjoint	06 897 87 83
Mbomo	MOUENDET Mare	Point focal principal	05 612 79 99
	BOUMAT Pascal	Point focal adjoint	05 553 82 00
Étoumbi	MBIANGOULOU Fernand	Point focal principal	06 883 03 97
	EDOULA Mexan Joseph	Inspecteur	06 613 61 09
Kellé	APIERA	Point focal principal	06 764 01 22
	DJOE Florent	Inspecteur	06 865 61 79
Département du KOUILOU			
NKAYI 1	MOUNGALA Clotaire	Président	06 929 62 61
	MFOUTOU GNOLA Jean Cellou	Vice-Président	06 959 26 16 / 05 564 93 24
NKAYI 2	MBOUMBA BOUKINDA	Président	06 635 04 48
	KIMBOUALA Rubens	Vice-Président	06 985 87 52 / 06 653 74 10
Loango	MATSOUE née MOUOULA Marie	Inspecteur	05 327 17 28
	MAKAYA MAVOUNGOU Jean	Président APEC	06 662 60 56
Hinda	NKOUNKOU Ruphin Ancelme	Inspecteur	06 666 73 07
	NIAMBA Jean Pierre	Président APEC	06 967 15 97
Mvuti	MBOUMBA Romuald Aimé	Inspecteur	04 450 60 17
	NZASSI Laurent Farel	Président APEC	05 687 62 76
Madingo-Kayes	OBANDA Laurence	Inspecteur	06 978 59 25
	PAKA Xavier	Président APEC	05 320 10 17
Kakamoueka	NGOUMA-MOUNDOSSO Joseph	Inspecteur	06 400 47 70
	BOUANGA	Président APEC	05 773 90 54
Nzambi	KINZONZI Jean Pierre	Inspecteur	06 975 75 40
	ZINGA Patrick Ange Bienvenu	Président APEC	06 810 25 13
Département de la CUVETTE			
OYO	MOLINGUI Boniface	Point focal principal	06 642 34 45
	IBOVI Jeanne	Point focal adjoint	069733632 /055284749

OWANDO	NGUIAMBO Raphaël	Point focal principal	06 955 00 24 / 06 935 64 11
	ENGONGORO Denis	Point focal adjoint	06 675 49 86 / 05 664 65 58
NTOKOU	OLONGO Ghislain Evariste	Inspecteur	05 590 82 07
NGOKO	EGOUEDZE Martin	Point focal principal	04 014 86 04
	NGNONDABEKA David	Inspecteur	06 613 59 73
LOUKOLELA	LOBOUAKA Ondem	Point focal principal	06 976 46 45
	AGNALET MVOUO Michel	Inspecteur	06 803 48 57
MOSSAKA	GATSE Honoré	Point focal principal	65674598
	IBATA Romuald	Inspecteur	06 684 00 68 / 06 843 77 95
TCHIKAPIKA	AMBENDE Frèd	Point focal principal	06 978 77 30
	OLANDZOBO Victor	Inspecteur	06 550 36 22
MAKOUA	ONDZE-IBATA Michel	Point focal principal	06 980 53 64 / 05 547 23 73
	YOKA ONIANGUE Emmanuel	Point focal adjoint	06 985 09 53 / 05 547 23 73
	BASSOUAKA Rodolphe	Inspecteur	06 959 80 90 / 05 091 24 70
BOUNDJI	IBARA Rolland	Point focal principal	06 962 08 05
	KOUMBA Sophie Espérance	Inspectrice	06 589 69 66
Département de la LIKOUALA			
Impfondo	Magloire MPANDI KOULOUMBOU	Coordonnateur des CEG	06 902 22 72
	Félicité MANKONDI NDIMBOU	Inspectrice	06 952 28 30 / 06 577 02 69
	Gilbert MOUKOUNGOU	Président de l'APEC	06 895 34 51
	Honoré MBABE	Vice-Président de l'APEC	06 648 89 19
Epéna	Armand Sylvestre MOTONDO BOUNGA	Inspecteur	06 861 12 60/ 05 500 01 43
	Gervais BABOMI	1er Vice-Président APEC	06 420 91 07/ 06 872 59 96
	Brice MOSSABA	2ème Vice-Président APEC	06 635 56 15
Bouanela	Jean Jaurès INGONDZO MAHOUNS	Inspecteur	06 676 14 90
Dongou	Charles David KENANDOKO	Inspecteur	06 575 44 24
	Samuel SAMBA	Président de l'APEC	06 726 12 83
	Edgar Jonas EBONGA	Vice-Président de l'APEC	06 978 43 84
Enyelé	Gaspard-Blaise EKOTO	Inspecteur	06 673 77 66
	Mesmin ALONZOBO	Président de l'APEC	
	Narcisse TASSOUNGANI	Vice-Président de l'APEC	
Bétou	Artur MAHOUNGOU	Inspecteur	06 916 04 90/ 5 704 17 55
	MOLENGA Lucien	Président de l'APEC	06 674 11 20
	MITO Franck	Vice-Président de l'APEC	06 618 53 01/ 05 355 33 39
Liranga	Aimé Frédéric IBEAHO	Inspecteur	06 416 40 98
Département de la LEKOUMOU			

Sibiti 1	MADZOU Dieudonné	ICCS	06 813 04 15
	OYINA Serges	APEC	06 845 16 85
Sibiti 2	MOUANZDA Théophile	ICCS	06 801 50 26
	MBOUD Marius Trésor	APE	06 882 82 99
Komono	LIKIBI Jean Pascal	ICCS	06 420 15 36
	NGOULOU Dieudonné	APEEC	05 003 65 48/ 06 603 22 63
Mayéyé	NDOSSA Bernard	APEEC	06 923 99 06
	TSOUMOU Jean Alain	ICCS	06 856 57 79
Zanaga	OYABI David	APEEC	06 973 62 93
	MOUASSI OKAMBA	APEEC	06 996 06 07
Département du NIARI			
Dolisie 1	BIMBENE Dominique	Président	05 520 27 28/ 06552 59 63
	KOUMBA Joseph	Vice-président	05 568 33 05/06 675 80 04
Dolisie 2	MOULOMBA-PEMBE Florent	Président	06 621 47 64 /04 478 75 54
	MANGOFO Dimitri	Vice-président	06 616 14 98/05 705 81 47
Louvakou	MPIKA Marcel	Président	06 663 83 90
	MADINGOU Alphonse	Vice-président	06 663 83 90
Kibangou	MBOUMBA Honoré	Président	06 981 82 51/05 331 95 19
	LOUFOUILOU Gaeton	Vice-président	06 606 19 32 /05 331 95 19
Banda	MASSOUEMA Parfait	Président	05 319 70 17
	MOUSSAVOU Anicet	Vice-président	05 765 03 29
Nyanga	MOUKETO NZIENGUI P.	Président	05 541 47 27
	NGAMOULI Cléopas	Vice-président	05 511 27 53
Mossendjo	NGUELET Jean	Président	06 845 06 77 / 05 731 50 43
	MAVINDA MOUANDA Adolphe	Vice-président	05 558 38 51 /06 627 87 17
Moutamba	ITSOUMBI Georges	Président	06 866 80 55
	NIAMA Roméo	Vice-président	06 622 08 97/05 746 00 69
Moungoundou Sud	NGOMA Joseph	Président	06 991 75 69 /05 517 58 27
	NGELE Rodrigue	Vice-président	05 587 42 40
Divenié	DOUKAKINI François	Président	05 517 58 27 /056342899
	YOGO Alfred	Vice-président	06 434 31 38 / 05 513 91 73
Mayoko	MALALA Antoine	Président	06 985 51 24
	MOULOUBOU Sylvain	Vice-président	06 648 81 42
Département des PLATEAUX			
DJAMBALA	MONIANDA Furness Darius	Inspecteur	06 977 86 45
	MIANGNON Jean	Conseiller pédagogique IEPA	06 939 64 52
LEKANA	NGAMBOULOU ANKOUANDEZ NGAMBOU	Président de l'APEEC	06 976 43 21
	ANDZOUONO Didime	Vice-président APEEC	06 556 17 00
MPOUYA	MOUSSALA Fidèle	Inspecteur	06 702 44 69
	OSSA-ASSAYI Nicodème	Vice-président APEEC	06 407 50 29

NGO	EBELAYALA Mélanie	ICCS. Ngo	06 975 93 93
	EDZIVOULA GAFOULA L.	Enseignant	06 646 22 80
ALLEMBE	ELOMBO Eustache	IEPA-Allembé	06 631 72 94
	EKOUEREMBAYE Jérôme	SG-APEEC	06 974 86 49
ABALA	NGAMBE Albert	Président APEEC	06 683 82 39
	AKIERA Maurice	Vice-président APEEC	05 760 98 66
GAMBOMA	AKOUALA- ANDOYAMSA	Président APEEC	06 617 36 79
	OKOUO Joxilin Reylove	SG-APEEC	06 637 68 55
	OFEMBASSOUE Urbain Serge	Inspecteur	06 645 43 26
ONGOGNI	NGATSE Benjamin	Président APEEC	06 911 56 93
	NIANGA Celestin	SG - APEEC	06 679 01 86
	MBELA Fostin	Trésorier	06 964 92 54
OLLOMBO	OBA Camos Stevy Lavins	APEEC PDT	06 687 05 29
	ELENGA Jean Paul	ICCS Ollombo 1	06 904 91 48
	OLARA OYOU OBAA ONDELET	ICCS Ollombo 2	06 461 40 94
MAKOTIPOKO	BODOUMA Gustave	Président APEEC	06 812 82 74
	LEBOUTOU Julien Marien	ICCS Makotipoko	06 432 47 44
MBON	MFIRA Pascal	Président APEEC	05 024 21 34
	EKAMBA Daniel	Vice-président APEEC	05 520 18 44
Département de la SANGHA			
Ouesso	MEMOUGAMA Joseph	Président APEEC	06 971 62 23
	Kede Patrick	Vice-Président APEEC	06 826 84 49
	MANARD Patrick Modeste	Vice-Président APEEC	06 629 27 99
Mokeko	OKEMBA Rufin D.	Inspecteur	06 426 06 02
	KAPELA NGOMA P.	Secrétaire APEEC	06 481 84 97
Souanké	Nassel Innocent	Président	06 877 09 23
	Koli Fidele	SG	06 498 87 65
	Djiamissango OTTA Gulmas	ICCS	06 815 96 00
Sembé	Motom Martin	Président APEEC	06 644 82 81
	OlONGO KIAMOKINI	ICCS	06 503 86 60
POKOLA	LONGUELE Nkoy Jean De Dieu	Président communal	06 902 99 11
	IOANGO Charles	ICCS POKOLA et KABO	06 609 98 80
PIKOUNDA	Mindokoss Rusthy	Président APEEC	05 541 01 99
	MOUKOLO Didier	ICCS	05 543 91 59
KABO	IOANGO Charles	ICCS POKOLA et KABO	06 09 98 80

Annexe 15 : Liste des membres du Comité National de Gestion

N°	Nom(s) et Prénom(s)	Genre	Structures	Téléphone	E-mail
1.	MAKAYA BAKU-BIMB Gavinet Duclair	M	DGCMP	05 059 59 73	makduclair2005@gmail.com
2.	ANSY Aldran Charny	M		06 651 89 38	aldrancharneyansy@gmail.com
3.	ELANGA Lucien	M	ARMP	06 680 84 85	elengalucien@gmail.com
4.	NDZI Anicet Clotaire	M		06 884 83 30	anicet.ndzi@armp.cg
5.	KIKAYI DOKO Cedric	M	MSP	05 596 27 88	kikayidoko@gmail.com
6.	ITOUA ELENGA Alain Crepin	M	CCDB	06 754 70 53	itouaelenga69@yahoo.fr
7.	MAYINGUIDI DIAMESSO Chancel	M		06 522 45 48	cmayinguididiamesso@gmail.com
8.	MIAFOUNA KIMBEMBE Cornelie Kalthouma	F	AFJC	06 612 85 64	kalthkimbembe@gmail.com
9.	BINIACKOUNOU NTEHOLELA Daniela Jessica	F		06 761 79 96	jessicanteholela@gamil.com
10.	BANGA-MBOKO née ADZONA Pitchou Prudence	F	DGEB	06 850 60 90	adzoprud@gmail.com
11.	MVOUAMA née LOULENDO Clémence Génévieve	F	DEPS/ DGEB	06 679 63 55	clemencemvouama8@gmail.com
12.	KOKOLO Joseph Hubert	M	DEP/MEPPSA	06 665 15 07	kokolohubert@gmail.com
13.	KOMBO Anicet Brice	M	CAJ/MEPPSA	06 956 52 61	Bancetkombos@gmail.com
14.	KANDA Lochet	M	DSIC/MEPPSA	06 803 67 54	kandalochet84@gmail.com
15.	MASSEMBO BALOU	M	DNEAS/PASEC	06 668 65 49	massembobalou@gmail.com
16.	IBATA YOKA NGOMBE	M	PRMP/METP	06 672 01 06	romualdibatayokangombe@gmail.com
17.	MELANDA EBOUA Habib Destin	M	CAJ/METP	06 670 32 82	mhabibdestin@gmail.com
18.	KANIGUI née GOMABY Aurore	F	CS/PF MASSAH	06 817 61 61	vinaurore5@gmail.com
19.	BOUMBA Rémy Alain Blaise	M	DGEANF/MEPPSA	06 668 04 37	brabboumbapere@gmail.com
20.	MOUMPELE Antoine	M		06 807 82 01	moumpeleantoine@gmail.com
21.	DIAMBI Dieudonné	M	IGF	06 602 42 37	dieudonnediambi@gmail.com
22.	DIMI NYANGA Janais	M	DGB	06 941 12 80	rigessdimi3@gmail.com
23.	TSIELO Hermann	M	DEP/MFSECFQE	06 775 25 14	htsielo@gmail.com
24.	MANGOUKOU LYAUD	M	DSI/MFSECFQE	06 654 87 22	lyaudverdesmgk@gmail.com
25.	NOMBO Augustin	M	INRAP	04 458 07 31	nombo2016@gmail.com
26.	BIZARD Joseph	M		04 444 17 40	josephbizard@yahoo.fr
27.	MAKAYA Fréddy Lézin	M	RPM/MEPPSA	06 681 90 50	freddylezin@gmail.com
28.	TEYANDZOTO Jean Crépin	M	DCB – MEPPSA	06 668 80 83	jcteyandzoto@gmail.com

29.	NZAMBI NZOUSSI Estelle	F	DEP/ METP	06 506 25 66	estellenzabi@gmail.com
30.	IBARRAT Grâce	M	RSJ/ MEPIR	06 845 42 90	kevineibarat@gmail.com
31.	LOUBOTA Germain	M	HALC	06 944 60 07	germainloubota@yahoo.fr
32.	KODET Henry Romes	M	DSIC/ MES	06 667 83 15	romeo.k13@gmail.com
33.	OKO Gilbert	M	DEP/MES	06 679 15 78	lendouma13oko@gmail.com
34.	POATY Christophe	M	DGRHAS	06 861 77 66	poatychris@yahoo.fr
35.	DJIMBI MAKOUNDI Judicaël	M	DRC/DGRHAS	06 826 10 78	
36.	EPOUMA Christian Grégoire	M	Président APEEC	06 679 35 02	cg.epouma@yahoo.fr
37.	BOKE David	M	IGEPSA	06 678 91 35	davidboke63@gmail.com
38.	ETOUMOU Rech	M	MSP	06 811 82 86	rechetoumou@gmail.com